

**T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN KAT HİZMETLERİ  
BİRİMİNDE ÇALIŞANLARIN GÜVENLİK İKLİMİ ALGISI İLE  
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ FARKINDALIĞI ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**EFE TEPEOĞLU**

**BALIKESİR, 2022**



**T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN KAT HİZMETLERİ  
BİRİMİNDE ÇALIŞANLARIN GÜVENLİK İKLİMİ ALGILARI  
İLE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ FARKINDALIĞI ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**EFE TEPEOĞLU**

**TEZ DANIŞMANI**

**DOÇ. DR. GÜLAY ÖZDEMİR YILMAZ**

**BALIKESİR, 2022**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEZ ONAYI**

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201812525007 numaralı Efe TEPEOĞLU'nun hazırladığı "Konaklama İşletmelerinin Kat Hizmetleri Biriminde Çalışanların Güvenlik İklimi Algısı ile İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 30/12/2022 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan) Dr. Öğr. Üyesi Füsun ESENKAL ÇÖZELİ İmza

Üye (Danışman) Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ İmza

Üye Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ İmza

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylım.

...../...../2022  
Enstitü Onayı

## ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

...../...../2022

İmza

Efe TEPEOĞLU

## ÖNSÖZ

Yardımlarıyla beni geliştiren ve tüm kararlarımda destekleyen kıymetli danışmanım Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ' a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Lisans ve lisansüstü eğitimimde tecrübeleri ve bakış açıları ile beni her konuda destekleyen, vizyonları ışığında başarılı olmam için her zaman bir rol model olan başta Sayın Prof. Dr. Yusuf AYMANKUY, Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU, Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Prof. Dr. Bayram ŞAHİN'e ve bütün hocalarıma bana olan değerli katkıları için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Her zaman maddi manevi desteklerini benden esirgemeyen annem Emine TEPEOĞLU, babam Cumhur TEPEOĞLU ve abim Yiğit TEPEOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**BALIKESİR, 2022**

**Efe TEPEOĞLU**

## ÖZET

### KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN KAT HİZMETLERİ BİRİMİNDE ÇALIŞANLARIN GÜVENLİK İKLİMİ ALGISI İLE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ FARKINDALIĞI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

TEPEOĞLU, Efe

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ

2022, 103 Sayfa

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algısı ile iş sağlığı ve güvenliği farkındalığının incelenmesidir. Aynı zamanda güvenlik iklimi algısı ile iş sağlığı ve güvenliği farkındalığı ilişkisi irdelenmiştir. Çalışmanın ana kütesini Antalya ilinde faaliyet gösteren 24 otel işletmesinin kat hizmetleri biriminde çalışanlar oluşturmuşlardır. Çalışmanın verileri Haziran-Eylül 2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışmada güvenlik iklimi ölçeği ile iş sağlığı ve güvenliği farkındalık ölçekleri kullanılmıştır. Türen vd., (2014) tarafından geliştirilmiş, Cronbach Alpha katsayısı 0,939 olan 14 maddelik bir güvenlik iklimi ölçeği kullanılmıştır. İş sağlığı ve güvenliği farkındalığını belirlemeye yönelik sorular ise, Pehlivan (2016) tarafından geliştirilmiş Cronbach Alpha katsayısı 0,792 olan 20 maddelik bir ölçekten yararlanarak oluşturulmuştur. Veriler, bilgisayar ortamında frekans ve yüzde analizleri, normal dağılım göstermediği için nonparametrik testler kullanılarak değerlendirilmiştir. İstatistiksel yanılma düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların güvenlik iklimi algısı ile iş sağlığı ve güvenlik farkındalıkları yüksek düzeyde bulunmuştur. Güvenlik iklimi puanları ile iş sağlığı ve güvenliği farkındalık puanları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Güvenlik iklimi puan ortalamalarında yaş, iş tecrübesi, iş yerindeki çalışma yılı bakımından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. İş sağlığı ve güvenliği puan ortalamalarında ise, yaş, öğrenim durumu, iş tecrübesi,

görev yeri ve çalışma şekli değişkenleri bakımından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Güvenlik İklimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Otel İşletmeleri, Kat Hizmetleri Birimi.



## **ABSTRACT**

### **A RESEARCH ON THE SAFETY CLIMATE PERCEPTION AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY AWARENESS OF THE EMPLOYEES IN HOUSEKEEPING UNIT OF ACCOMMODATION BUSINESSES**

**TEPEOGLU, Efe**

**Master Thesis, Tourism Management Department**

**Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. Gulay OZDEMIR YILMAZ**

**2022, 103 Pages**

The purpose of this research is to examine the safety climate perception and occupational health and safety awareness of the employees in the housekeeping units of the accommodation businesses. At the same time, the relationship between the perception of safety climate and occupational health and safety was examined. The main body of the study consisted of employees in the housekeeping units of 24 hotel businesses operating in Antalya. The data of the research were collected between June and September 2021. Safety climate scale and occupational health and safety awareness scales were used in research. A 14-item safety climate scale with a Cronbach Alpha coefficient of 0.939 developed by Türen et al. (2014) was used. Occupational health and safety awareness scale is a 20-item scale which is developed by Pehlivan (2016) with a Cronbach Alpha coefficient of 0.792. The data were evaluated by using non-parametric tests because the frequency and percentage analyzes of the data did not show normal distribution in electronic environment. The statistical error level was taken as 0.05.

As a result of the research, the safety climate perception and occupational health and safety awareness of the participants were found to be high. A low-level positive and significant relationship was found between safety climate scores and awareness scores of occupational health and safety. Significant differences were found in the mean safety climate score in terms of age, work experience, and years of work at the workplace. In the mean scores of occupational health and safety,

significant differences were found in terms of age, education level, work experience, place of duty and working style.

**Keywords:** Safety Climate, Occupational Health and Safety, Hotel Businesses, Housekeeping.

# İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa</b>
ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1. Araştırmanın Problemi .....	2
1.2. Araştırmanın Amacı .....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları .....	5
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	5
1.6. Tanımlar .....	5
<b>2. İLGİLİ ALANYAZIN .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kuramsal Çerçeve .....	7
2.1.1. İşyerinde Güvenlik İklimi.....	7
2.1.1.1. İşyerinde Güvenlik İklimi Tanımı .....	7
2.1.1.2. Güvenlik İklimi İle İlgili Kavramlar .....	9
2.1.1.2.1. Güvenlik Kültürü .....	9
2.1.1.2.2. Güvenlik Performansı .....	10
2.1.1.2.3. Güvenlik Katılımı.....	10
2.1.1.2.4. Güvenlik Davranışları .....	11
2.1.1.3. İşyerinde Güvenlik İkliminin Önemi .....	12
2.1.1.4. Güvenlik İkliminin Boyutları.....	12
2.1.1.5. Güvenlik İkliminin Oluşmasında Yöneticilere ve Çalışanlara Düşen Görevler .....	14
2.1.1.5.1. Yöneticilere Düşen Görevler.....	14
2.1.1.5.2. Çalışanlara Düşen Görevler .....	15

2.1.1.6. Güvenlik İkliminin Sonuçları .....	16
2.1.1.6.1. Güvenlik İkliminin İşletme Açısından Sonuçları.....	17
2.1.1.6.2. Güvenlik İkliminin Çalışanlar Açısından Sonuçları .....	17
2.1.2. İş Sağlığı ve Güvenliği .....	18
2.1.2.1. İş Sağlığı Tanımı.....	18
2.1.2.2. İş Güvenliği Tanımı .....	19
2.1.2.3. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı.....	20
2.1.2.4. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi.....	21
2.1.2.4.1. Çalışanlar Açısından Önemi .....	22
2.1.2.4.2. İşverenler Açısından Önemi.....	23
2.1.2.5. Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Yasal Düzenlemeler..	24
2.1.2.6. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği.....	25
2.1.2.7. İş Sağlığı ve Güvenliği Bakımından Turizm Sektöründe İşverenlerin ve Çalışanların Yükümlülüğü .....	27
2.1.2.7.1. İşverenlerin Genel Yükümlülükleri.....	27
2.1.2.7.2. Çalışanların Yükümlülükleri.....	28
2.1.2.8. Turizm Sektöründe Çalışan İSG Profesyonellerinin Görevleri .....	29
2.1.3. Otel İşletmelerinin Kat Hizmetleri Birimi .....	29
2.1.3.1. Kat Hizmetleri Birimi Tanımı ve Önemi .....	29
2.1.3.2. Kat Hizmetleri Biriminin Temel İşlevleri.....	30
2.1.3.2.1. Temizlik ve Hijyen.....	31
2.1.3.2.2. Dekorasyon .....	32
2.1.3.3. Kat Hizmetleri Biriminin Organizasyon Yapısı .....	32
2.1.3.4. Kat Hizmetleri Biriminin Çalışma Alanları .....	34
2.1.3.4.1. Müşteri Odaları .....	34
2.1.3.4.2. Genel Alanlar .....	35
2.1.3.4.3. Çamaşırhane .....	35
2.1.3.5. Kat Hizmetleri Birimi Çalışanlarının Genel Nitelik ve Görevleri ..	36
2.1.3.6. Kat Hizmetleri Biriminde İş Sağlığı ve Güvenliği .....	38

2.1.3.6.1. Meslek Hastalıkları ve İş Kazaları .....	38
2.1.3.6.2. Çalışanların Karşılaştığı Tehlikeler ve Riskler .....	39
2.1.3.6.3. Çalışanların Karşılaştığı Tehlikeler ve Risklere Yönelik Önlemler.....	40
2.2. İlgili Araştırmalar .....	43
2.2.1. Güvenlik İklimi İle İlgili Araştırmalar .....	43
2.2.2. İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Araştırmalar .....	47
2.2.3. Güvenlik İklimi ve İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Araştırmalar.....	49
<b>3. YÖNTEM.....</b>	<b>51</b>
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....	51
3.2. Evren ve Örneklem .....	53
3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri.....	53
3.4. Verilerin Toplanma Süreci .....	54
3.5. Verilerin Analizi.....	55
<b>4. BULGULAR VE YORUMLAR.....</b>	<b>56</b>
4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular .....	56
4.2. Ölçeklerdeki Maddelerin Ortalama Değerleri.....	59
4.3. Ölçeklerin Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular.....	63
4.4. Korelasyon Analizi.....	64
4.5. Farklılık Testleri.....	65
4.5.1. Güvenlik İklimi Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	65
4.5.2. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığı Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	69
<b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>73</b>
5.1. Sonuçlar.....	73
5.2. Öneriler .....	76
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>81</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>100</b>
Ek 1: Demografik Bilgiler.....	100
Ek 2: Güvenlik İklimi Ölçeği.....	101
Ek 3: İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği.....	102
Ek 4: Ölçek İzinleri .....	103

## ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

<b>Çizelge 1.</b> Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler .....	56
<b>Çizelge 2.</b> Katılımcıların İş Yaşamı ve İş Yaşamında Güvenliği İle İlgili Bilgiler ...	57
<b>Çizelge 3.</b> Güvenlik İklimi Ölçeği Maddelerinin Ortalama Değerleri .....	60
<b>Çizelge 4.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığı Ölçeği Maddelerinin Ortalama Değerleri.....	62
<b>Çizelge 5.</b> Ölçeklerin Çarpıklık Basıklık Değerleri.....	63
<b>Çizelge 6.</b> Güvenlik İklimi ve İSG Farkındalık Puanlarına İlişkin Korelasyon Testi Sonuçları .....	64
<b>Çizelge 7.</b> Güvenlik İklimi Algısının Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları .....	65
<b>Çizelge 8.</b> Güvenlik İklimi Algısının Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	66
<b>Çizelge 9.</b> Güvenlik İklimi Algısının Medeni Durum Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları .....	66
<b>Çizelge 10.</b> Güvenlik İklimi Algısının Öğrenim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	66
<b>Çizelge 11.</b> Güvenlik İklimi Algısının İş Tecrübesi Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	67
<b>Çizelge 12.</b> Güvenlik İklimi Algısının İş Yerindeki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	67
<b>Çizelge 13.</b> Güvenlik İklimi Algısının Görev Yeri Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	68
<b>Çizelge 14.</b> Güvenlik İklimi Algısının Çalışma Durumu Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları .....	68
<b>Çizelge 15.</b> Güvenlik İklimi Algısının Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	68
<b>Çizelge 16.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları .....	69
<b>Çizelge 17.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	69

<b>Çizelge 18.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Medeni Durum Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	70
<b>Çizelge 19.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Öğrenim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	70
<b>Çizelge 20.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Genel İş Tecrübesi Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	70
<b>Çizelge 21.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının İş Yerindeki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	71
<b>Çizelge 22.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Görev Yeri Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	71
<b>Çizelge 23.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Çalışma Durumu Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	72
<b>Çizelge 24.</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları .....	72
<b>Çizelge 25.</b> Hipotez Sonuçları .....	72

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
<b>Şekil 1.</b> Küçük Bir Otel İşletmesinin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması .....	32
<b>Şekil 2.</b> Orta Büyüklükteki Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması .....	33
<b>Şekil 3.</b> Büyük Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması .....	33



## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>ASHRAE</b>	: Amerikan Isıtma, Soğutma ve İklimlendirme Mühendisleri Birliği
<b>DSÖ</b>	: Dünya Sağlık Örgütü
<b>İSG</b>	: İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>İSGB</b>	: İş Sağlığı Güvenliği Birimi
<b>KH</b>	: Kat Hizmetleri
<b>KKD</b>	: Kişisel Koruyucu Donanım
<b>s.</b>	: Sayfa
<b>vd.</b>	: Ve Diğerleri

# 1. GİRİŞ

İnsanlar için fizyolojik ihtiyaçlar sonrasında önem derecesine göre güvenlik ihtiyaı gelmektedir. Bu durum çalışma ortamı için de geçerlidir. İşletmelerin güvenlik anlamında yaptıkları çalışmalar, aldıkları önlemler ve çalışanların bu durumu algılama biçimleri, güvenlik iklimini oluşturmaktadır. Çalışanların kendini güvende hissettikleri bir ortam, işlerin daha kolay, hızlı ve kaliteli gerçekleşmesinde etkili olacaktır. Aynı zamanda iş kazalarının ve iş riskinin en az düzeye inmesi işletmelerin varlığını sürdürmede ve amaçlarına ulaşmada fayda sağlamaktadır. Yöneticilerin önemli görevlerinden biri çalışanların güvende çalışmalarını ve hissemelerini sağlamaktır. Bu anlamda işin işleyişi ile ilgi sağlık ve güvenlik uygulamaları, yasal zorunluluk ve yükümlülükler ortaya çıkmaktadır. Yöneticilerin bu duruma karşı tavırları, çalışanlar tarafından kendilerine verilen değerin bir göstergesi olarak algılanabilmektedir. Çalışanların bu konudaki eğitimi iş ortamındaki algıyı olumlu yönde etkilemektedir.

Otel işletmeleri hizmet sektöründe bulunduğundan insan kaynağının önemi daha da artmaktadır. alışan davranışları ve işletmenin maddi olanakları müşterilerin algısını doğrudan etkileme gücüne sahiptir. Bu durum çalışanların duygu ve düşüncelerine önem verilmesi gereğini ortaya koymaktadır. Oteldeki tüm alanlarda işten kaynaklı risk ve tehlikelerin belirlenmesi, iş kazalarının önlenmesinde olduğu kadar çalışanların korunmasında ve kendilerini güvende hissederek daha etkili ve verimli çalışmalarında etkili olmaktadır. Özellikle kat hizmetlerinde (KH) iş sağlığı ve güvenlik riskleri bakımından daha fazla faktörün yer alması, bu birimdeki güvenlik algısını daha önemli hale getirmektedir. Fiziksel işlerin ve bununla birlikte kullanılan kimyasal maddelerin çokluğu, güvenlik algısındaki hassasiyeti artırmakta ve çalışanlar açısından güvenlik iklimi daha önemli bir hale dönüşmektedir. Bu durum çalışan davranışlarına ve dolaylı olarak ortaya konulan iş kalitesine yansımaktadır.

Tehlike ve risklerin doğru belirlenip, gerekli önlemlerin alınması çalışanların sağlığı açısından önemlidir. Bu amaçla iş ortamında sunulan iş sağlığı ve güvenliği (İSG) hizmetlerinin yeterliliğinin değerlendirmesinde İSG performans değerlendirmeleri yapılmaktadır. Güvenlik iklimi ve İSG birbiriyle etkileşim halindedir. Genellikle iş ortamında güvenlik iklimine karşı hassas olan çalışanların İSG davranışlarında da aynı hassasiyete sahip oldukları görülmektedir. İş ortamlarında iş risklerinin değerlendirilmesine ve çalışanların güvenlik iklimine karşı algılarının belirlenmesine önem vermek gerekmektedir.

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algısı ile iş sağlığı ve güvenliklerine yönelik farkındalıkları tespit edilmeye çalışılmaktadır. Birim çalışanlarının çalıştıkları ortama yönelik güvenlik iklimi ilgili değerlendirmeleri ve iş sağlığı ve güvenliğe yönelik farkındalıklarının tespit edilmesi meslek hastalıklarının ve iş kazalarının önlenmesi açısından önemlidir. Çalışanların iş sağlığını ve güvenliğini sağlamaya yönelik koşulların yöneticiler tarafından karşılanması, çalışanların performansını, dolayısıyla turizm sektöründe önemli bir yeri olan kat hizmetlerinin başarısını artıracakı düşünülmektedir.

### **1.1. Araştırmanın Problemi**

Otel bölümleri içerisinde yer alan kat hizmetleri, müşteri memnuniyeti açısından en çok göz önünde bulundurulmuş birimler arasında yer almaktadır. Kat hizmetleri biriminde çalışanların ortaya koydukları kaliteli iş, otel işletmelerinin rekabet avantajında öne çıkmalarında son derece etkili olmaktadır. İş ortamındaki fiziksel risklerin yanında kullanılan kimyasal temizlik malzemelerinden dolayı risk düzeyi oldukça yükselmektedir. Bu durum çalışanların kendilerini güvende hissetme duygularını daha hassas bir noktaya taşımaktadır. Çalışanların kendilerini ne derecede güvende hissettiği akabinde İSG açısından ne derece uygunlukta davrandıkları önemli etkenlerdir. Bu doğrultuda araştırmanın temel problemini, otel işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların İSG konusunda farkındalıklarını belirlemek oluşturmaktadır.

## 1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı, konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algısı ile İSG farkındalığını belirlemektir. Ayrıca katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre güvenlik iklimi algıları ile İSG farkındalıklarının istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterip göstermediğinin test edilmesi alt amacı oluşturmaktadır.

Araştırmanın bu amacı doğrultusunda aşağıdaki soruların yanıtlanması hedeflenmiştir.

\* Güvenlik iklimi algısı kat hizmetleri birimi çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

\* İSG farkındalığı kat hizmetleri birimi çalışanlarının demografik özelliklerini göre farklılık göstermekte midir?

\* Kat hizmetleri birimi çalışanları İSG Kanunu hakkında bilgi sahibi midir?

\* Kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik tedbirlerine uyma nedenleri nelerdir?

\* Kat hizmetleri birimi çalışanları pandemi döneminde alınan tedbirleri yeterli bulmakta mıdır?

## 1.3. Araştırmanın Önemi

İş sağlığı ve güvenliği ile güvenlik iklimi üzerine Türkiye'de yapılan çalışmalar az sayıdadır (Tekin, 2013; Çiftçi, 2016; Eroğlu, 2018; Kaplan, 2019; Kahveci, 2019; Acar, 2019; Hoşten ve Dalbay, 2021). Bu çalışmalar genellikle eğitim, metal üretimi ve mobilya sektörlerinde yapılmıştır. Ayrıca yapılan alanyazın taraması sunucu (YÖK Ulusal Tez Merkezi, Google Akademik, ULAKBİM vb. arama motorları) araştırmacının bilgisi dahilinde Türkiye'de turizm sektörü özelinde İSG ile güvenlik iklimi arasındaki ilişkiyi değerlendiren az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu anlamda çalışma, bu eksikliği giderme konusunda faydalı olacak ve ileride yapılacak çalışmalara da kaynak olacaktır. Daha kaliteli ve daha verimli bir

turizm hizmeti sunmak ve çalışan memnuniyetini sağlamak açısından bu çalışmanın, otel yöneticileri ve çalışanlarına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışanın kendisini güvende hissetmesi, güvenlik iklimi algısına bağlı olduğundan İSG alanında yapılacak her türlü çalışma, bu algının güçlenmesine de katkı sağlayacaktır. İSG uygulamalarının yasal zorunlulukları bilindiğinden bu kapsamda yapılacak her türlü çalışma, sağlık ve güvenlik alanına da katkıyı beraberinde getirecektir. Otel işletmelerinin müşteri beklentilerini karşılamaları çalışanların verimliliğine bağlı olduğundan, çalışanların verimliliğini etkileyen güvenlik iklimi ortamına ve İSG'yi etkileyen tüm konulara dikkat edilmesi büyük bir önem taşımaktadır.

Çalışma, turizm alanında çalışan emekçiler açısından değerlendirildiğinde; sektör bireysel etkileşimden oluşup geliştiği için zorlu ve emek isteyen bir süreç sahiptir ve bu zorlukları aşmak için bilinçli bir çalışan profili oluşturulmalıdır. Yeniliğe açık, anlayışlı, iletişimi kuvvetli kişiler istihdam edilmelidir. Bilinçli çalışanlar ile güvenlik iklimi ortamı oluşturulmalıdır. Çalışanların kendilerini güvende hissettiği ortamda daha verimli performans gösterecekleri unutulmamalıdır.

Çalışmanın kat hizmetleri yöneticileri açısından önemine değinmek gerekirse, yöneticiler kurum içi ve kurum dışı eğitimlere önem vererek ve aktif katılım göstererek, birim çalışanlarının ve kendilerinin gelişimine önem vermelidir. Yöneticiler birim çalışanları için bir rol model olmalı, kurumuna, alt ve üst çalışanlara karşı adil bir tutum sergilemelidir (Yenipınar, 2005).

Çalışmanın turizm sektörü açısından önemine değinmek gerekirse, turizm sektöründe her paydaşın verimliliği çok önemlidir ve ülkenin, işletmenin imajını belirlemektedir. Kat hizmetleri biriminde, çalışanların ve birimin bir ahenk içerisinde iletişimi ve etkileşimi üst seviyede olmalıdır. Bilinç ve farkındalık bu sayede olumlu şekilde gelişecektir. Yöneticiler ve çalışanlar güvenlik ikliminin hakim olduğu işletmede çok daha verimli sonuçlar elde edeceklerdir. Bu alandaki yapılan bilimsel çalışmalar, turizmin her kademesine olumlu katkılar sağlayacaktır.

#### 1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmaya ait varsayımlar aşağıda maddeler halinde gösterilmektedir:

- a) Anket amaca yönelik olarak hazırlanmış ve katılımcıların dürüst, açık Şekilde yanıtlayacakları varsayılmıştır.
- b) Anket formunda yer alan ifadelerin araştırmanın amacına, problemine ve alt problemlerine cevap bulma konusunda yeterli olacağı varsayılmıştır.
- c) Ulaşılan rnekleme sayısının evreni yeterli Şekilde temsil edeceği varsayılmıştır.

#### 1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmaya ait sınırlılıklar aşağıda maddeler halinde gösterilmektedir:

- a) Araştırma, Antalya il merkezinde bulunan 5 yıldıızlı otel işletmeleri ve bu işletmelerde görev yapmakta olan kat hizmetleri birimi çalışanları ile sınırlıdır.
- b) Araştırma verileri Haziran-Eyll 2021 tarihleri arasında anket yöntemi ile elde edilmiştir.
- c) Mevcut araştırma kuramsal ereve açısından ulaşılabilen yazın ile sınırlıdır.
- d) Güvenlik iklimi sadece İSG kapsamında ele alınmıştır.

#### 1.6. Tanımlar

Araştırmaya ait tanımlar aşağıda maddeler halinde gösterilmektedir:

**Güvenlik iklimi:** alışanların iş ortamında belli bir alanda ve belli bir zamandaki güvenliğe dair algılarıdır (Wiegman vd. 2002, s. 8-10).

**İş sağlığı:** İş sağlığı, çalışanın iş ortamında iş üretim sürecindeyken kullanması gereken araç gereçler nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlı durumların

azalması veya ortadan kaldırılması ile oluşturulacak risksiz veya en az riske sahip bir ortamda çalışmasıdır (Şen, 2015, s. 123; Sümer, 2018, s.5).

**İş güvenliği:** İş ortamında mal veya hizmet üretimi sırasında meydana gelebilecek tehlikeleri veya riskleri önlemek adına yapılan planlı ve metotlu çalışmalardır (Yiğit, 2015, s.1).

**Meslek hastalığı:** İş yerinde belli başlı nedenlere maruz kalarak ortaya çıkan veya daha da kötüleşmiş bir hastalıktır (Cherry, 1999, s. 1397).

**İş kazası:** “İşyerinde veya işin yürütümü nedeniyle meydana gelen, ölüme sebebiyet veren veya vücut bütünlüğünü ruhen ya da bedenen engelli hâle getiren olaydır (http-1).”

## **2. İLGİLİ ALANYAZIN**

### **2.1. Kuramsal Çerçeve**

Bu bölümde, araştırma kuramsal olarak incelenmekte, işyerinde güvenlik iklimi, İSG kavramları açıklanmaktadır. Otel işletmelerinde kat hizmetleri birimi ele alınarak, birimde çalışanların karşılaştığı tehlikeler ve riskler ile bu tehlikeler ve risklere yönelik alınan önlemler yer almaktadır.

#### **2.1.1. İşyerinde Güvenlik İklimi**

İşyerinde güvenlik ikliminin tanımı, güvenlik iklimi ile ilgili kavramlar, işyerinde güvenlik ikliminin sağlanması için yapılması gerekenler, güvenlik ikliminin boyutları, güvenlik iklimini etkileyen unsurlar, güvenlik ikliminin sonuçları ele alınmakta ve bu bağlamda konu turizm sektörü açısından değerlendirilmektedir.

##### **2.1.1.1. İşyerinde Güvenlik İklimi Tanımı**

Güvenlik iklimi kavramını alanyazına kazandıran Zohar (1980, s. 101), organizasyonlarda çalışanların güvenlik bağlamında algıladıkları bilgiler bütünü şeklinde tanımlamıştır. İlgili yazın incelendiğinde, araştırmacıların güvenlik iklimine yönelik çok çeşitli tanımlar yapmış olduğu görülmektedir. Bu tanımlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

Coyle, Sleeman ve Adams (1995) güvenlik iklimini, çalışanların işleri hakkındaki algılarının bir sonucudur şeklinde tanımlamıştır.



Hofmann ve Stetzer (1996, s. 750) güvenlik iklimini, yönetimin eylemleri sonucunda oluşan çalışan algılarıdır şeklinde tanımlamışlardır.

Cheyne vd. (1998) güvenlik iklimini, çalışanların güvenli yönetime karşı olan güçlü ve oluşturdıkları geçici kültür algıları şeklinde tanımlamışlardır.

Neal ve Griffin (2006, s. 946) güvenlik iklimini, çalışanların iş yerlerinde yönetimin tutum ve uygulamalarına karşı olan yüksek ilgisi olarak ifade etmektedirler.

Singer vd. (2009, s. 300) güvenlik iklimini, algı ve tutumlar sonucu olmasının yanında güvenlik kültürünün önemli bir göstergesidir şeklinde ifade etmektedirler.

Beus, Bergman ve Payne (2010, s. 1431) güvenlik iklimini, güvenli davranışa yönelten, kaza, hastalık ve yaralanma durumlarında düşüş sağlayan bir değişken olarak tanımlamışlardır.

Tak (2010, s. 80)'a göre güvenlik iklimi, güvenli davranışı merkezine alan kültürel bir etkidir ve sistemli uygulamaların bir yansımasıdır.

Gül (2015, s. 18) farklı bir tanımla güvenlik iklimi, çalışanların çalışma ortamına ait İSG uygulamalarına ve risk oluşturan etmenlerin ortadan kaldırılmasına ilişkin standart uygulamaların yapılmasına dair ortak algılarını yansıtan bir kavram olarak açıklanmaktadır.

Er (2016, s. 8)'e göre çalışanların güvenlik algısı, güvenlik iklimi tanımlarında ortak paydaya sahiptir. Bu nedenle güvenlik iklimi, algı ve tutumlar sonucunda yaratılan atmosferdir açıklaması yapılabilmektedir.

Güvenlik ikliminin iş çevresindeki güvenlik durumuna dair çalışan algısına bağlı olması çalışanların rutin işlerine de bakış açısını etkilemektedir. İş ortamındaki yönetim anlayışı, çalışanların ortak algıları, beklentilerle birlikte işletmedeki güven normları, güvenliğe dair prosedür ve uygulamalar gibi farklı faktörleri de barındırması, güvenlik iklimi kavramını geniş bir alana yaymaktadır (Seçer, 2012, s. 37). Güvenlik ikliminin varlığı güvenli davranışı beraberinde getiren bir süreç olduğu için çalışan algıları bu konuda önemlidir. Aşırı iş yükü ve talepler çalışanlarda güvenlikten öncelikli bir durum olarak algılanabilmektedir ve bu durum güvenlik ikliminin olumsuz algılanmasını sağlamaktadır (Hahn ve Murphy, 2008, s. 1048; Clarke, 2010, s. 555).

İşyeri içerisinde çalışanların iş ortamına dair risk ve güvenlik algıları güvenlik ikliminin temelini oluşturmaktadır (Ceyhun, 2014, s. 93). İşyerindeki üretim süreçleri boyunca gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması, işletmeden kaynaklanacak güvenlik risklerinin bertaraf edilmesi ve iş kazalarının önlenmesine yönelik tüm tedbirlerin alınması (Uçkun vd., 2013, s. 64), güvenlik kültürünü yaşamın bir parçası haline getirerek çalışanlar arasında güvenli davranış biçiminin alışkanlık haline gelmesini sağlayacaktır (Dursun, 2011, s. 38). Tüm bunlar çalışanların güvenlik iklimi algısının yükselmesinde etkili olacaktır.

### **2.1.1.2. Güvenlik İklimi İle İlgili Kavramlar**

Çalışmanın bu bölümünde güvenlik iklimi ile ilgili olan güvenlik kültürü, güvenlik performansı, güvenlik katılımı, güvenlik davranışları kavramları açıklanmaktadır.

#### **2.1.1.2.1. Güvenlik Kültürü**

1986 yılında Çernobil Nükleer Santrali'nde tarihin en büyük felaketlerinden biri yaşanmıştır. Bu felaketle ilgili olarak Nükleer Ajansı tarafından hazırlanan raporda ilk kez güvenlik kültürü kavramı kullanılmıştır (Tharaldsen, Olsen ve Rundmo, 2008, s. 428). Hazırlanan raporun işaret ettiği ana konu, güvenlik kültürü konusundaki yetersiz algıların kazalara sebep olduğu şeklindedir (Cox ve Flin, 1998, s. 190).

Wiemann vd. (2004, s. 122)'ne göre, güvenlik kültürü; kamu güvenliğine verilen önem her kademedeki çalışanın katılımıyla sağlanmalıdır.

Sexton vd. (2006, s. 44)'ne göre güvenlik kültürü; ekip olarak ve kişinin kendisi olarak var olan algıların bütünü, tamamen o güvenlik yönetimine olan sadakati belirler.

Güvenlik kültürü tutum, değer ve davranışları açıklayan genel ve geniş bir yapıya sahiptir. Ancak güvenlik iklimi çalışanların iş ortamındaki belirli alanlara

yönelik anlık algısından oluştuğu için dar bir kapsamı olan güvenlik kültürüne göre daha somut bir algıdır (Neal ve Griffin, 2002, s. 69; Clarke, 2006a, s. 538; Yule, 2003, s. 3).

Güvenlik iklimi, her ne kadar güvenlik kültürü içinde bir bileşen olarak görülse de aslında güvenlik kültürünün önemli bir göstergesi olduğu söylenebilir (Tharaldsen, Olsen ve Rundmo, 2008 s. 429; Smith ve Wardsworth, 2009, s. 14; Martinez-Corcoles vd., 2011, s. 1119). Güvenlik kültürü daha statik ve kalıcı bir durumken güvenlik iklimi daha dinamik, hızlı değişebilen ve güvenlik kültürüne göre daha ön planda gelişen bir olgudur (Olive, O'Connor, ve Manan, 2006, s. 133).

#### **2.1.1.2.2. Güvenlik Performansı**

Lingard, Wakefield ve Cashin (2011, s. 31)'e göre güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak, işyerinin amaçlarına ulaşması için büyük öneme sahiptir. İşyerlerinin güvenli bir ortama ve çevreye sahip olması için mal, hizmet veya düşünce olarak ortaya koydukları çabalar güvenlik performansı olarak açıklanmaktadır.

Burke vd. (2002, s. 432-433), güvenlik performansı konusuna geliştirdikleri dört faktörlü güvenlik performansı modeli ile büyük katkı sunmuşlardır.

Şengül (2020, s. 26)'e göre güvenlik performansı kavramında sadece iş ortamının güvenliği değil, müşteriler, halk ve diğer çevrenin de güvenliği kapsama alınmaktadır.

Koç (2016, s. 15)'a göre güvenlik performansı ölçütleri, ilk zamanlarda ortaya çıkan kazalar ve ödenen tazminat rakamları üzerinden gerçekleştirilmiştir. Daha sonra bu anlayış değişerek risk analizi, güvenlik ikliminin değerlendirilmesi ve çalışan davranışlarının güvenlik düzeyleri gibi farklı alanlara kaymıştır.

#### **2.1.1.2.3. Güvenlik Katılımı**

Griffin ve Curcuruto (2016, s. 201)'ya göre güvenlik katılımı, güvenli bir iş ortamı oluşması için destekleyici bir kavramdır. Çalışanların tamamen isteklerine

bağlı olarak yaptıkları bu davranışlar, güvenlik konusunda iş arkadaşına yardımcı olmayı, güvenlik faaliyetlerine katılmayı ve güvenlik önlemleri kapsamında gerçekleştirilen toplantılara katılmayı kapsamaktadır.

Hu, Griffin ve Bertuleit (2016, s. 293) ve Griffin ve Hu (2013, s. 196)'ya göre, çalışanların güvenli bir çalışma ortamı için belirlenen kanunlara, işletme prosedürlerine aktif katılımı, gönüllü olarak motive biçimde rol oynamaları ve benimsemeleri güvenlik katılımı olarak tanımlanmaktadır.

Griffin ve Hu (2013)'ya göre çalışanlardan, koruma ekipmanları konusunda verimli kullanım, olası riskler ve zararları en aza indirebilmek için en ideal ortam, emniyet, yasa ve prosedürlerine karşı olumlu tutum gibi davranışlar beklenmektedir. Neal ve Griffin (2006)'e göre, çalışanların mevcut davranışlarına ilave olarak içinden gelerek yaptıkları gönüllü davranışlara güvenlik katılımı denilmektedir. Önceden kesinleşmiş genel kurallara karşı gösterilen olumlu tavır ve sadakata ise güvenlik uyumu denilmektedir

#### **2.1.1.2.4. Güvenlik Davranışları**

Griffin ve Curcuruto (2016, s. 195)'ya göre güvenlik davranışları, önceden yapılan planlama kapsamında asgari düzeyde güvenli bir iş ortamı oluşturmak için prosedürlerle belirlenmiş güvenlik faaliyetlerini kapsamaktadır. Çalışanların kişisel güvenliğini etkileyen davranışlar ise, güvenlik katılımı olarak ifade edilmektedir.

Nahrgang, Morgeson ve Hofmann (2011, s. 74)'a göre yapılan çalışmalarda güvenlik davranışları ile kritik olaylar arasındaki ilişkiler ön plana çıkmaktadır. Günümüzde ise, kişisel sağlık ve refah özellikleri, güvenlik iklimi ile ilişkili kavramlar olarak görülmektedir. Bunlara ek olarak verimlilik ve kaza oranları da güvenlik iklimi ile ilişkilendirilmektedir.

### **2.1.1.3. İşyerinde Güvenlik İkliminin Önemi**

Kazalara karşı olabilecek en iyi tavır, açık ve şeffaf bir iletişimden geçer. Güvenlik ikliminin varlığı doğrultusunda çalışanlar işine sadık ve verimli kişiler olacaklardır. Güvenlik iklimi işverenlere de iş ve işçi kayıplarının önlenmesi konusunda yardımcı olacaktır (Kahveci, 2019, s. 16).

Çalışanların güvenlik iklimi konusunda fikirlerine ve davranışlarına ne kadar olumlu etki edilirse, işe ve yönetime karşı olumlu tutumları artacaktır. Bu durum riskleri daha aza indirirken, düşünce olarak riskler konusunda yönetimine güvenen çalışanlar ortaya çıkaracaktır (Koç, 2016, s. 1).

İşletmelerdeki işe karşı verimlilik ve işe üst düzey motive olma durumu, işletmenin sağlık ve güvenliğe vereceği önemle mümkündür. İlaveten iş kazaları ve yaralanmalardaki düşüş, işletme açısından maliyetlerin düşmesine katkı sağlayacaktır. Bunun katkıları işletmeye ve ulusal ekonomiye artı olarak yansıtacaktır. Ayrıca çalışanların kişisel kayıplarının da önüne geçileceğinden bireyden başlamak üzere toplumun ve ülkenin iyilik haline de katkı sunulacaktır (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011, s. 184).

### **2.1.1.4. Güvenlik İkliminin Boyutları**

Güvenlik iklimi araştırmalarının öncüsü olan Zohar (1980), güvenlik iklimini sekiz boyutta incelemiş, ancak çalışmalar ilerledikçe boyut sayısında değişimler gözlenmiştir. Zohar'ın belirlediği sekiz boyut; güvenlik programlarının önemi, yönetimin güvenlik tutumu, güvenlik davranışının terfilere etkisi, işyerinin risk düzeyi, güvenlik davranışının performansına etkisi, güvenlik personelinin statüsü, güvenlik davranışının sosyal konuma etkisi, güvenlik biriminin statüsü şeklindedir.

Brown ve Holmes (1986), Zohar'ın geliştirdiği ölçeği kullanarak Amerika'daki çalışanlar üzerinde çalışmalar gerçekleştirmişlerdir. Çalışma sonucunda güvenlik iklimine dair üç boyuta ulaşılmıştır. Bu boyutlar yönetim anlayışı, yönetim eylemleri ve fiziksel risk algısı olarak sıralanmıştır.

Dedobbeleer ve Blean (1991), ortaya çıkan bu üç faktörü test etmek için Amerika'daki inşaat çalışanlarıyla bir çalışma yapmışlardır. Dokuz farklı değişkenle yapılan çalışmada Brown ve Holmes'in bulduğu iki boyutu tasdik etmişler, fiziksel risk algısının ortaya çıkmadığını belirlemişlerdir.

Flin vd., (2000), farklı ülkelerde yaptıkları çalışmalarla güvenlik iklimi boyutlarında ortak bir sonuca ulaşmayı hedeflemişlerdir. Ortaya çıkan ilk boyut güvenli tutum ve yönetime ilişkin algılar olurken ikinci boyut iş doyumu ve güvenlik sistemi algısıdır. Üçüncü boyut ise risk algısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Dördüncü boyut, işin yürütülmesi ve güvenlik ilişkisi olarak bulunmuştur. Beşinci ve son boyut ise, çalışanların güvenlik algısı olarak sıralanmıştır.

Zohar (2002, s. 158), güvenlik ikliminin belirleyicisi olarak yöneticilerin astları güvenlik davranışları konusundaki takdirine bağlı olarak astların güvenlik politikalarını belirleme sürecine katılımlarını desteklemesini göstermektedir. Yaptığı ampirik çalışmalar ile güvenlik hedefinin etkinlikle çalıştığı durumlarda dahi çalışanlar tarafından önemsendiğini ortaya koymuştur.

Güvenlik iklimi konusunda çalışan araştırmacılar ölçümlerini üç farklı yaklaşımla gerçekleştirmişlerdir. Bu yaklaşımlar aşağıdaki gibidir (Clarke, 2010, s. 538–539):

**1. Tutumsal Yaklaşım:** Bu yaklaşım, güvenlik iklimindeki önemli noktanın çalışan tutumları olduğu görüşüne dayanmaktadır. İşyeri içindeki ve işyeri dışındaki inançları, çalışanların tutumlarını belirlemede etkin rol oynamaktadır. Tutumların açıklanması için iş ortamı, çalışma koşulları, uyum düzeyi, çalışan memnuniyeti ve prosedürlerin incelenmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

**2. Algısal Yaklaşım:** Algısal yaklaşımda çalışanların çalışma ortamındaki örgütsel politika ve uygulamalar kapsamındaki güvenlik algıları odak noktasını oluşturmaktadır.

**3. Karışık Yaklaşımlar:** Karışık yaklaşım, çalışanların algı ve tutumlarını birlikte değerlendirerek, çalışanların yaptıkları işlere dair inanç ve eğilimleri de kapsamaktadır. Karışık yaklaşım kullanılarak yapılan çalışmalarda iş yükü, risk algısı ve iş hızı güvenlik ikliminin bir boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **2.1.1.5. Güvenlik İkliminin Oluşmasında Yöneticilere ve Çalışanlara Düşen Görevler**

Güvenli davranışa olan pozitif katkısı, kaza ve riskler karşısında çalışanlara olumlu tutumlar sunmasıyla güvenlik iklimi işletme için önemli bir etkidir (Beus, Bergman ve Payne, 2010, s. 1431). İş ortamındaki güvenlik performansını yükseltmek için yöneticilerin ve teknik personelin birlikte çalışması gerekmektedir (Yılmaz, 2010, s. 152). Yöneticiler ile çalışanlar arasındaki ilişki ve etkileşimin olumlu varlığı, güvenlik ikliminin ve güvenli davranışın görülme ihtimalini artırmaktadır (Luria, 2010, s. 1289).

Yönetimin etkili uygulamaları, birimler arasındaki açık ve etkili iletişim ve çalışanların aktif katılımı güvenlik iklimi algısının yerleşmesinde önemli yer tutmaktadır (Karadal, Merdan ve Abubakar, 2019, s. 343). Ceyhun (2014, s. 93)'a göre, açık iletişim, yönetimin tutum ve yaklaşımı, kurallar bütününe uyum, çalışanların aktif ve gönüllü rol oynamaları, güvenlik ikliminin oluşmasında en önemli etkenlerdir. Bunlara ek olarak sosyal boyutlu çalışmalar da aksatılmamalıdır. İSG birimleri bu noktada hem yardımcı olmakta hem de yol gösterici bir görev üstlenmektedir. Özellikle İSG birimlerinin iş ortamındaki denetimleri sayesinde birçok risk faktörünün görülmesi ve önlem alınması mümkün olmaktadır (Yılmaz, 2010, s. 152).

Çalışanların güvenlik iklimine karşı olumsuz beklenti ve kaygılarını önlemede İSG uygulamaları önem kazanmaktadır. İşletmenin gerekli önlemleri alması ve çalışanların da uygulama noktasında alınan önlemlere uygun davranması çalışanları iş kazaları ve yaralanmalara karşı korur (Koç, 2016, s. 3).

Çalışmanın devam eden bölümünde güvenlik ikliminin oluşmasında yöneticilere ve çalışanlara düşen görevler açıklanmaktadır.

#### **2.1.1.5.1. Yöneticilere Düşen Görevler**

Güvenlik kültürü, işyeri güvenlik iklimiyle yakından ilişkilidir (Griffin ve Curcuruto, 2016, s. 194). Yaşanan iş kazalarının mümkün olduğunca önlenmesi iş kazalarının neden olduğu yaralanma ve ölümlerin azaltılması, ayrıca maddi zararların

yanında manevi zararların da azaltılması veya ortadan kaldırılması ancak iyi bir güvenlik kültürünün benimsenmesine ve oluşmasına bağlıdır (Erginel ve Toptancı, 2017, s. 203).

Özellikle işletmelerde yöneticilerin uygulamalar, faaliyetler ve denetimler yaparak güvenlik kültürünün oluşması ve yerleşmesi sürecine katkı sağlamaları gereklidir (Karadal ve Merdan, 2019, s. 914). Yöneticilerin takındığı tavır tüm işletmeye ve çalışanlara olumlu güvenlik iklimi ortamı sağlamaktadır. Bunun yanında yöneticilerin kanun ve yönetmelikleri takip etmeleri, uygulamalar hakkında çalışanları yeterli düzeyde bilgilendirmeleri, eğitim programlarının planlanması ve uygulanmasında hassasiyet göstermesi, güvenlik konusunu sürekli gündemde tutmaları, iş kazaları ve yaralanmalar konusunda suçlayıcı bir tavır yerine çözüm odaklı bir anlayışla hareket etmeleri oldukça önemlidir. Tüm bunlar çalışanların güvenlik iklimi algılarını artırırken, işletmenin güvenlik düzeyinin yükselmesini sağlayacaktır (Zohar, 1980; Dejoy, 1985, s. 68; Demirbilek ve Çakır, 2008, s. 180). Ayrıca yöneticilerin açık ve ikna edici şekilde somut adımlar atması, çalışanların güvenliği ve refahı ile ilgili endişelerini azaltacak ve çalışanlar için olumlu bir ortam yaratacaktır. Yöneticilerin kritik rollerin biri de budur (Gyekye, 2010, s. 414).

Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) kullanımı iş kazalarının önlenmesinde veya yaralanma ve zarar görme düzeylerinin düşmesinde etkilidir ve işletme yönetimine bu konuda önemli görevler düşmektedir (Dursun, 2011, s. 68). Ayrıca yöneticiler çalışanların yeteri derecede kararlara katılımını sağlamalı ve çalışanlara gerekli ekipmanların eksiksiz sağlanması hususunda titiz davranmalıdırlar (Ernst ve Young, 2001'den aktaran Akdeniz, 2019, s. 135).

#### **2.1.1.5.2. Çalışanlara Düşen Görevler**

Bir işyerinde güvenlik ortamının, güvenlik davranışını olumlu etkilemesi beklenmektedir. Çalışanların güvenlik davranışları sergilemesi, bu davranışı anlayıp içselleştirmeleri ile mümkündür (Harsini ve Ghofranipour, 2016, s. 1).

İş ortamındaki üretim süreçlerinde ekipmanların doğru bir şekilde ve amaçlarına uygun kullanımı kazaların ve yaralanmaların önüne geçme noktasında



yardımcı olmaktadır (Wachrer ve Miller, 2009, s. 26). Çalışanların güvenlik iklimini sağlayan kurallara uymaları ve bu kurallara hassasiyet göstermeleri oldukça önemlidir (Neal ve Griffin, 2006, s. 946). Çalışanların iş kazaları ve riskleri çekinmeden açıkça üst yönetime bildirmeleri gerekmektedir. Çalışanların yöneticilerine rahatlıkla gerekli bilgileri aktarmalarının performanslarına olumlu yansıdığı görülmektedir (Huang vd., 2006, s. 430).

Sonuç olarak, çalışanların güvenlik prosedürlerine uygun davranışları risklerin ve iş kazalarının önlenmesinde etkin rol oynamaktadır. Bu kapsamda yapılması gerekenler kısaca şu şekilde özetlenebilir (Griffin ve Curcuruto, 2016, s. 194-195):

- a) İş ortamında kişisel koruyucu ekipmanları kullanmak
- b) Planlı tatbikatlar gerçekleştirmek
- c) Kaza ve tehlikeler açısından rapor kaydı oluşturmak
- d) Çalışanların hak ve sorumluluklar bağlamında üzerlerine düşeni yapmak.

#### **2.1.1.6. Güvenlik İkliminin Sonuçları**

Güvenlik iklimi için olumlu tavır, uyum ve gönüllü katılım tehlikelerin, risklerin ve meslek hastalıklarının önlenmesinde etkili olmaktadır (Griffin ve Curcuruto, 2016, s. 196). Bu durum, çalışan sadakati, iş ve çalışan verimliliğinde gözle görülür artış sağlamaktadır (Shannon ve Norman, 2009; Clarke, 2006b). Güvenlik önlemleri işletmeler açısından hayati öneme sahip olsa da bazı işletmelerin bu konuda hassas davranmadıkları görülebilmektedir. Uygulama aşamasında, çalışanların güvenlik prosedürlerine eksiksiz uyumunun yanında işletmenin aldığı önlemlerin eksiksiz olması da önem taşımaktadır. Bu durum güvenlik iklimiyle doğrudan ilişkilidir (Shannon ve Norman, 2009, s. 328).

İşletmelerde güvenlik ikliminin olumlu algılanmasının gerek işletmeler gerekse çalışanlar için olumlu sonuçları oldukça fazladır. Çalışmanın devam eden bölümünde güvenlik ikliminin sonuçları işletmeler ve çalışanlar açısından ele alınmaktadır.

### **2.1.1.6.1. Güvenlik İkliminin İşletme Açısından Sonuçları**

Güvenlikle ilgili olaylar, doğrudan güvenlik ortamını etkilemekte ve güvenlik durumu hakkında veriler oluşmaktadır. Bu verilerin kullanılması, olumsuz sonuçların önceden tahmin edilmesinde, potansiyel gelişimlerin keşfedilmesinde ve olumsuz eğilimlerin tahmin edilerek önlenmesinde fırsatları ortaya çıkarmaktadır (Zohar, 2000).

Aktif, güçlü, rol model ve güncel olarak güvenlik iklimine sahip olan işletmeler, eğitimlerle uygulama alanındaki eksiklerini giderir ve emirleri yazılı olarak başarılı bir şekilde alarak, tehlike anında ne yapılacağını bildirirler (Lutchman, Maharaj ve Ghanem, 2012, s. 282). Bu işletmelerin, iş güvenliğinin artarak uyumsuzluk ve kaza gibi istenmeyen durumların ortadan kaldırılmasında etkili oldukları ve diğer işyerlerine oranla daha üst düzeyde güvenlik performansı sergiledikleri görülmektedir. Ayrıca güçlü güvenlik iklimi, çalışan-işyeri uyumunun artmasında etkili rol oynamaktadır (Probst, 2004, s. 6).

Güçlü güvenlik iklimi, çalışanlar arasında ortak değerlerin paylaşıldığı, yüksek motivasyonun işe yansıtılmaya çalışıldığı ve prosedürlerin bunaltmadığı bir işletme atmosferinin oluşmasına yardımcı olur (Özenli, 2006, s. 19).

Güvenlik ikliminin gücü, işletmedeki kazaların ve tehlikelerin en az seviyelerde görülmesiyle açıklanabilir. Güvenlik iklimi işe ve işletmeye sadakat, güven, verim ve motivasyon olarak geri dönmektedir. Çalışanın işini ve iş yerini sevmesi daha güvenli davranışlarda bulunarak tüm çevresine katkıda bulunmasını sağlayacaktır (Salminen ve Gyekye, 2007, s. 196).

### **2.1.1.6.2. Güvenlik İkliminin Çalışanlar Açısından Sonuçları**

Çalışanlar buldukları işletmeden memnun olduklarında, performanslarına olumlu şekilde yansımaktadır (Edwards vd., 2008). İşyerinin güvenli olması çalışanların tükenmişliğini direkt olarak etkilemese de, işletmeye olan bağlılıklarını artırdığı ve bu işyerlerinde çalışanların katılım düzeylerinin yüksek olması sonucunda kaza ve yaralanma gibi istenmeyen olayların azaldığı görülmektedir (Nahrgang, Morgeson ve Hofmann, 2011, s. 72). İş kazası sayılarının ve

yaralanmaların sayısındaki düşüş güvenlik iklimiyle doğru orantılıdır (Aydın ve Barın, 2020, s. 245-246). Güvenlik ikliminin çalışanlar tarafından olumlu algılanması, maliyetlerde düşüşle birlikte iş performansı ve verimlilik artışını da beraberinde getirmektedir (Özdemir, Erdem ve Kalkın 2016, s. 65; Çakmak ve Tatlı, 2017, s. 48). Ek olarak, güvenlik ikliminin hakim olduğu işletmelerde çalışanların iş stresinin azaldığı ve güvenlik katılımının artırdığı görülmektedir (Ayyıldız ve Çam, 2020, s. 451).

İşletmelerde güvenlik eğitimleri sonucunda çalışanların güvenlikle ilgili etkileşimlerinin arttığı ve güvenlik davranışlarının arttığı söylenebilir (Luria, Zohar ve Erev, 2008, s. 274).

### **2.1.2. İş Sağlığı ve Güvenliği**

Bu bölümde, iş sağlığı tanımı, iş güvenliği tanımı, İSG'nin amacı, İSG'nin önemi, Türkiye'de İSG ile ilgili düzenlemeler ele alınmaktadır.

#### **2.1.2.1. İş Sağlığı Tanımı**

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) sağlığı, ‘‘sadece sakatlık veya hastalığın olmaması değil, kişinin bedensel, sosyal ve ruhsal yönden tam olarak iyi olma hali (http-2).’’ olarak tanımlamıştır. Türk Dil Kurumu’na göre sağlık; ‘‘bireyin fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden tam bir iyilik durumunda olması, vücut esenliği, esenlik, sıhhat, afiyet (http-3).’’ şeklinde tanımlanmıştır.

İş sağlığı ise, iş ortamında üretim sürecinde çalışanın bedensel ve ruhsal sağlığının korunmasını amaçlayan önemli bir kavramdır (Demircioğlu, 1997, s. 193; Yılmaz, 2009, s. 7; Akı, 2013, s. 4). İş sağlığı, çalışanın iş ortamında iş üretim sürecindeyken kullanması gereken araç gereçler nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlı durumların azalması veya ortadan kaldırılması ile oluşturulacak risksiz veya en az riske sahip bir ortamda çalışması olarak açıklanmaktadır (Şen, 2015, s. 123; Sümer, 2018, s. 5). Farklı bir bakışla iş sağlığı, direkt olarak çalışanın sağlığının korunmasının yanında, sosyal ve ekonomik çevresinin de korunmasıdır (Serin ve

Çuhadar, 2015, s. 53). Çalışanların iş ortamındaki sağlıklarını korumayı ve sağlık kaybı yaşayanların tedavisini kapsayan iş hekimliği kavramını da kapsamaktadır. Aynı zamanda sağlık koşullarının kontrolü, sağlığı etkileyen faktörlerin incelenmesi ve önlenmesi gibi geniş bir kapsama alanına sahiptir. Bu durum iş hijyeni konusunu da ön plana çıkarmaktadır (Baloğlu, 2013, s. 100).

İş sağlığı alanındaki çalışmalar, iş ortamındaki risk ve tehlikelere odaklanmaktadır. İş ortamındaki sağlıkla ilgili durumları ele alarak karşılaşılan sorunların çözümünü amaçlamaktadır. Genel bir ifadeyle çalışan sağlığının korunmasıyla ilgili yapılan çalışmaların tamamı iş sağlığı kavramı kapsamında yer almaktadır (Gerek, 1998, s. 12).

#### **2.1.2.2. İş Güvenliği Tanımı**

İş güvenliği, İSG kavramı içinde önemli bir yere sahiptir. İş ortamında mal veya hizmet üretimi esnasında ortaya çıkabilecek tehlikeleri veya riskleri önlemek amaçlı uygulanan periyodik çalışmalardır (Yiğit, 2015, s. 1). Farklı bir bakışla iş güvenliği, iş ortamında bulunan teçhizat ve makineler gibi kullanımı risk ve tehlikeler içeren materyallerin kullanımının güvenli hale getirilmesi olarak değerlendirilebilir (Sümer, 2018, s. 4-5). Bu anlamda iş güvenliği, teknik konuları kapsamaktadır. İş güvenliği uygulamasının asıl amacı, iş ortamında risk analizleri yaparak iş ortamını daha güvenli hale getirebilmek ve güvenlik kültürünün oluşmasına katkıda bulunmaktır (Baybora vd., 2012, s. 13). İş güvenliği, tüm risklerin belirlenmesi ve önlenmesi faaliyetlerini içerdiğinden kavram, işveren ve çalışanla birlikte hukuki olarak devleti de ilgilendirmektedir. Bu açıdan bakıldığında iş güvenliği, tüm kesimlerin üzerine düşen sorumluluklarını taşıması ve gereğini yapması olarak değerlendirilmektedir (Arslan, 2020, s. 8).

İş güvenliği, çalışma hayatında sürdürülebilir bir güvenlik yaklaşımı tercih etmektedir. Bu durumun sistematik ve programa dayalı olması önem arz eder. Alınan önlem ve yapılan düzenlemeler, çalışma koşulları için sağlık ve güvenlik kaygılarını en aza indirmeyi amaçlamaktadır. İş kazaları ve meslek hastalıkları, iş güvenliği kavramının önem verdiği konuların başında gelmektedir (Kamber ve Başağa, 2013,

s. 176-177). İş akış süreciyle ilgili yapılacak faaliyetler, başta iş kazalarının önlenmesi olmak üzere iş ortamının daha güvenli hale gelmesini amaçlamaktadır. Alınan önlemler, ilerleyen zamanda meslek hastalıklarının görülme oranında da düşüş sağlamaktadır (Narter, 2014, s. 16).

Çalışanlar için bedensel ve ruhsal sağlıklarının iş ortamında korunması, işverenler açısından kanuni bir zorunluluktur. Risklerin çalışan sağlığına zararsız hale getirilmesi, iş ortamının güvenli hale gelmesi anlamını taşımaktadır. Bu durum iş kazalarının ve meslek hastalıklarının görülme sıklığını en düşük seviyeye indirecektir (Balkır, 2012, s. 58).

### **2.1.2.3. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı**

İş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesi, İSG'nin temel amacıdır. İş ortamının daha sağlıklı hale getirilmesi için gereken kuralların ve uygulamanın belirlenmesi iş sağlığının konusudur. Bununla birlikte iş ortamındaki risk ve tehlikelerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması için yapılması gereken uygulamalar bütünü ise, iş güvenliğinin konusunu oluşturmaktadır (Akar Şahingöz ve Şık, 2015, s. 11). İş ortamında çalışanların mutlu ve huzurlu olmaları, İSG konusundaki çalışmaların hedef noktasıdır. Çalışanların mesleklerini tehlikeden uzakta ve sağlıklı koşullarda icra etmelerinin sağlanması, İSG'nin amaçları arasında yer almaktadır (Akgök, 2010, s. 18.).

İşletmenin olumsuz etkilerinden çalışanların korunmasına ve iş ortamının hem rahat hem de daha güvenli olmasına dönük çalışmalar, meslek hastalıklarının ve iş kazalarının ortaya çıkmasını çok büyük oranda engellemektedir. İş ortamındaki olumlu ve güvenli hava, çalışanların moral ve motivasyonlarını yükselterek yapılan işlerden tatmin duyulmasında da etkin rol oynamaktadır (Öztürk, Babacan ve Anahar, 2002, s. 254).

İSG uygulamalarının amaçlarını üç başlık altında özetlemek mümkündür (Yıldırım, 2010, s. 39):

**Çalışanları korumak:** Çalışanların korunması ve iş ortamındaki olumsuz etkileri en aza indirmek, İSG uygulamalarının en önemli hedefidir. Bu durum meslek hastalıkları ve iş kazalarının önlenmesiyle gerçekleşmektedir.

**Üretim güvenliğini sağlamak:** Ekonomik bir anlam taşıyan üretim güvenliğinin sağlanması, iş verimindeki artışı beraberinde getirmektedir. Çalışma ortamındaki kazaların ve hastalıkların azaltılması çalışan ve iş kayıplarını azaltmaktadır. Bu sayede ortaya çıkan güvenli çalışma ortamı, iş verimi ve kalitesini artırarak üretimin istenen düzeyde gerçekleşmesini sağlamaktadır.

**İşletme güvenliğini sağlamak:** İSG kısaca işyerinde bulunan tehlike ve riskleri en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Meslek hastalıkları ve iş kazalarının önlenmesi, dolaylı yoldan üretim güvenliğini sağlamaktadır. İşçilerin güvenli bir ortamda çalışmaları ve güvenlik algılarının yükselmesi, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden gelişmelerini desteklemektedir. Böylece sağlık kayıplarının önüne geçilebilmekte, bu durum işgücü kayıplarının da önlenmesi ve işletmenin karlılık oranlarının yükselmesinde etkili olmaktadır (Karakuş, 2019, s. 7; Altınel, 2011, s. 7).

#### **2.1.2.4. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi**

İSG alanında yapılacak tüm çalışmalar, işyeri ortamlarının daha sağlıklı ve daha güvenli olmasına katkı sağlamaktadır. Bu durum çalışanları olumlu yönde etkileyerek performans ve verimlilik açısından iyi sonuçlara ulaşılmasında büyük rol oynamaktadır (Batur, 2004, s. 45).

Teknolojik gelişmelerin hızı ve üretim sektörlerindeki büyüme, iş kazalarında artışı beraberinde getirmektedir. Meslek hastalıkları bazı durumlarda ölümlere dahi neden olabilmektedir. İSG alanının öneminin artmasıyla bu konu uzmanlık gerektiren bir bilim dalına dönüşmüştür. Çalışan sağlığına dönük olarak periyodik kontrol mekanizmalarının oluşması, çalışan sağlığını koruyan önemli faktörler arasında yerini almıştır (Demircioğlu ve Centel, 2013, s. 148).

Çalışanların yoğun olarak çalıştığı işyerlerinde sağlık ve güvenlik sorunlarının çözümü, işverenlerin öncelikleri arasına girmiştir. İşletme ve çalışan arasındaki yasal sorumlulukları düzenlemek için oluşturulan iş hukukunun amacı da

çalışan sağlığını korumak ve güvenliklerini sağlamaktır (Sayıntürk, 2014, s. 9). İSG konusuna yeterli önemin ve özenin gösterilmemesi, alınması gereken önlemler ve yapılması gereken uygulamalar açısından istenen düzeye ulaşılmasını engellemektedir. Böylece iş kazaları ve meslek hastalıklarının sayısının artması kaçınılmaz olacaktır. İşveren ve işçiler açısından yaşanması muhtemel kayıplar ise çok üst düzeylere ulaşmaktadır (Karakaş, 2013, s. 41).

Türkiye'de sanayileşme alanında hızlı değişim ve gelişmeler yaşanmasıyla İSG alanında ortaya çıkan sorunlar, işletme ve çalışan açısından çözülmesi gereken öncelikler arasına girmiştir. Nitekim çalışan ve iş kayıplarındaki azalmaların önüne geçilmesinde İSG çalışmaları önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Altinel, 2011, s. 74).

İSG alanında yapılacak tüm çalışmalar, işyeri ortamlarının daha sağlıklı ve daha güvenli olmasına katkı sağlamaktadır. Çalışmanın devam eden bölümünde İSG'nin çalışanlar ve işverenler açısından önemi ele alınmaktadır.

#### **2.1.2.4.1. Çalışanlar Açısından Önemi**

Çalışanlar, iş yaşamında hem iş kazaları hem de meslek hastalıklarıyla karşılaşma ihtimaline sahiptir. Hatta bu ihtimalin gerçekleşmesi sonucu yaşamını kaybeden birçok çalışan bulunmaktadır. Ancak duruma yaşam hakkı açısından bakıldığında işverenle birlikte çalışanların da gerekli ve yeterli önlemleri alması önem arz etmektedir (Karakule, 2012, s. 23).

İSG çalışmalarında yetersiz veya eksik uygulama yapılması ile iş kazaları ve meslek hastalıklarının yaşanması arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Bunun yanında İSG uygulamalarının yeterli ve düzenli yapıldığı çalışma alanlarında çalışanlar kendilerini güvenli hissetmekte ve bu durum performanslarını olumlu yönde etkilemektedir (Karahana, 2014, s. 29).

Çalışanlar, işi direkt olarak yapanlar oldukları için oluşabilecek risk ve kazalardan direkt olarak etkilenen kişilerdir. Bu da hem işletme hem de çalışan için iş gücü ve verimin belirli periyotlarla veya sürekli olarak kaybı demektir (Altinel,

2015, s. 6). Oluşacak gelir kayıpları durumu ise, çalışan ve ailesi için ekonomik anlamda olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Altınel, 2011, s. 6).

COVID-19 pandemisi, 2020 Mart ayında Türkiye'de de görülmeye başlanmış ve çalışanlara borçların ertelenmesi, haklarının iyileştirilmesi gibi çeşitli destekler uygulamaya alınmıştır. Ayrıca COVID-19 nedeniyle çalışma hayatını korumak amacıyla 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ile birlikte Yargıtayın emsal kararıyla, iş kazası sayılması noktasında bazı kararlar alınmıştır (Serçemeli, 2020, s. 404). Alınan bu kararlar ile işverenlerin hastalığa karşı çalışanlarını, bilim ve teknolojinin olanaklarını kullanarak gerekli tedbirleri alma sorumlulukları vardır. İhlal sonucunda ise, çalışanın hastalığa yakalanması durumunda, çalışana tazminat ödemek mecburiyeti doğmaktadır (Baycık ve Erdoğan, 2021, s. 346). Bu yükümlülükler çalışanların pandemi döneminde haklarının korunması açısından önem arz etmektedir.

#### **2.1.2.4.2. İşverenler Açısından Önemi**

İş hayatında üretim sürecinde meydana gelebilecek bir iş kazası, çalışanla birlikte işverenleri de olumsuz etkilemektedir. Yaşanan bir iş kazası, üretim akışında kesintiye veya temponun düşmesine neden olarak performans ve üretim kayıplarını da beraberinde getirmektedir (Şenses, 2016, s. 21-22). Yapılacak iş güvenliği uygulamaları, ortaya çıkabilecek hammadde veya teçhizat nedenli kesintilerin önlenmesi noktasında son derece etkili sonuçlar gösterecektir. Bu durum dolaylı olarak maliyetlerde ciddi düşüşle birlikte üretimin istenen düzeye çıkmasında büyük rol oynamaktadır (Üstünel, 2009, s. 26).

İşverenin çalışan haklarını gözetmesi, çalışana sağlıklı ve pozitif bir çalışma ortamı sunması gereklidir. İşverenler gerekli görevlerini aksattığı takdirde kaza ve risklerin görülme ihtimali artacaktır (Çetintaş ve Kuzucuoğlu, 2022, s. 8). İşverenler acil durum planları, mevzuat ve yönergeleri takip etmeye sadece iş kazalarını ve tehlikelerini azaltmak amaçlı odaklanmamalıdır. Bu sayede oluşacak güvenli ortam istenmeyen durumları azaltırken, tüm paydaşların verimli sonuçlar ortaya çıkarmasını beraberinde getirecektir (İzmirli, Olcay ve Sakallı, 2021, s. 815).



### 2.1.2.5. Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Yasal Düzenlemeler

İSG alanında Türkiye'de bulunan yasal düzenlemeler aşağıda kısaca özetlenmiştir.

**1982 T.C. Anayasası:** 1982 Anayasası'nın 17. Maddesi'nde "Herkes yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir." İfadesi yer bulmuştur. Bu ifade, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşların sağlık ve bütünlüklerinin korunmasını anayasal güvence altına almıştır. Ayrıca 50. maddede çalışma koşulları ve dinlenme süreleri için genel hatlar belirtilmiş, 56. madde ile çevrenin korunması ve sağlık hizmetlerinin kapsamı ifade edilmiştir (Arslan, 2020, s. 24).

**6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu:** Anayasal güvencelere ek olarak 6331 sayılı kanun ile İSG alanı hukuki anlamda geniş bir açıklama metnine sahip olmuştur. Bu kanun ile sadece özel sektördeki çalışanları kapsayan anlayış terk edilmiş ve kamu çalışanlarını de içine alan geniş bir uygulama alanına sahip çalışanların de sağlık ve güvenlik hizmetlerinden yararlanması amaçlanmıştır. Bu düzenleme ile 4857 sayılı İş Kanunu kapsamındaki çalışanlara ek olarak 5953 sayılı Basın İş Kanunu ve 854 sayılı Deniz İş Kanunu'na tabi çalışanlar ile birlikte 6098 sayılı Borçlar Kanunu'na tabi olanlar da kapsama alınarak statü hukukuna tabi memur ve diğer kamu görevlilerinin de sağlık ve güvenlik hizmetlerinden yararlanmaları sağlanmıştır (Tözeren, Şimşek ve Karakaş, 2015, s. 78).

6331 sayılı kanun ile çalışma ortamlarının sağlık ve güvenlik bakımından istenen düzeye erişmesinin sağlanması için yapılması gerekenleri ortaya koyarak işverenler hukuki anlamda sorumlu tutulmuştur. Süreç odaklı faaliyetler, çalışmaların sistemli ve planlı olarak yürütülmesini sağlayarak çalışanların bu konudaki ihtiyaçlarının karşılanmasını güvence altına almıştır (Balkır, 2012, s. 80). Bu kanunun oluşturulma sürecinde çalışan, işveren ve diğer tarafların görüşleri alınmış, uygulamanın birliği açısından mevcut koşullara göre yapılabilecek düzenlemeler ortaya konmuştur. Bu yolla çalışanların İSG alanındaki çalışmalarda karar süreçlerine katılımları sağlanarak istikrarlı ve uygulanabilir bir yapı oluşturulmaya çalışılmıştır (Korkut ve Tetik, 2013, s. 464).

**4857 Sayılı İş Kanunu (Beşinci Bölümü: İş Sağlığı ve Güvenliği) :** İş Kanunu, işverenlerin çalışanlarla ilişkilerini düzenleyen ve iş sözleşmesine tabi olarak çalışan çalışanlarla aralarındaki hukuki düzeni sağlamaya dönük bir

düzenlemedir. Bu kanun ile işveren ve çalışan ilişkileri düzenleme altına alınarak hak ve sorumluluklar açıkça belirtilmiştir (http-4).

**6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu:** İlk olarak 1926 yılında yürürlüğe giren bu kanun 2012 yılında revize edilmiştir. İş kazası veya meslek hastalıklarının ortaya çıkması durumunda işverenlerin yükümlülükleri açıkça belirtilerek çalışan haklarının korunmasına ilişkin düzenlemeler bu kanunda yer bulmuştur (Özer, 2019, s. 13).

**5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu:** Çalışanlar açısından İSG'ne yönelik sorumluluklar bu kanunla düzenlenmiştir. Genel Sağlık Sigortası ayrıntıları, iş kazası ve meslek hastalıklarına ilişkin ayrıntılar ile işverenlerin bu konulardaki sorumlulukları ve yapılması gerekenler kanunda açıkça ifadesini bulmuştur. Ayrıca sigortalı çalışanlar için yasal haklar ve genel kurallar kanunda açıklanmıştır (Yılmaz, 2017, s. 113).

**1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu:** 1930 yılında yürürlüğe giren bu kanun, İş Kanunu yayınlanmadan önce iş ortamındaki sağlık koşullarını düzenleme açısından hukuki boşluğu doldurmuştur. 50 personelden fazlasını çalıştıran işyerleri açısından işyeri hekimi ve revir bulundurulması gibi genel hatlar bu kanunda belirtilmiştir (Gerek, 1998, s. 58).

### **2.1.2.6. Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği**

Yerli ve yabancı kaynaklar incelendiğinde kazaların çoğunun insan kaynaklı meydana geldiği görülmektedir (Atan vd., 2017, s. 31). Turizm sektörü emek yoğun özelliğe sahiptir. Bu özelliği nedeniyle sektörde insan kaynaklı kazalara daha çok rastlanılması doğaldır (Siaw, 2018, s. 2). Sektörün yoğun çalışma koşulları kaza ve risklerin sık sık yaşanmasına neden olmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu'nun 2020 yılındaki iş kazaları istatistiklerine bakıldığında; yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde iş kazası geçiren çalışanların sayısının 17.836 ile ilk sırada olduğu görülmektedir. Bunu 7.002 iş kazası geçiren çalışan sayısı ile konaklama işletmeleri takip etmektedir. Sektörün tüm sektörler içerisindeki iş kazası geçiren çalışan oranı ise yüzde 6,49'dur (Telbakan ve Uygur, 2022, s. 9). İlgili istatistikler incelendiğinde sayıların oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Özellikle zamanla yarışan oteller,

restoranlar gibi ticari işletmelerin mutfaklarında zamanla yarışan çalışanların hızlı hareket etme zorunluluğunun olması, çalışanların dikkat eksikliği, bilgi eksikliği gibi sorunları yiyecek içecek sektöründe iş kazalarının görülme oranının yüksek olmasına yol açmaktadır (Olçay, 2019, s. 21). Akkuş (2021, s. 1194)'un otel çalışanlarının yaşadığı iş kazaları üzerine yapmış olduğu araştırma sonucunda ise, çalışanların güvensiz davranışlar (istemsiz kusur, ihmal, dikkatsizlik) ve güvensiz ortam (organizasyon ve işin yapısından kaynaklı) nedeniyle iş kazası yaşadığı tespit edilmiştir.

Turizm sektörünün özellikleri incelendiğinde, çalışma saatlerinde dengesizlikler, belirlenen tatil günlerine ve ücretlere uyulmaması, kayıt dışı işgücünün fazla olması, çalışılan ortamların yetersizliği, korunmasızlığı ve teçhizat eksikleri, şiddet, taciz ve mobing gibi psikososyal etkilerin meydana getirdiği olumsuzlukların yaşandığı görülmektedir. Bu olumsuzluklar çalışanların motivasyonunu düşürmekte (Uyungil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli, 2022, s. 87) güvenli davranışa yönelme durumlarını sektöre ugramaktadır (İlhan, Gözükara ve Aksu, 2017, s. 1-6). Bu nedenler çalışanların iş kazası geçirme riskini artırmaktadır.

Pandemi dönemi her sektörü olumsuz etkilediği gibi turizm sektörünü de olumsuz etkilemiştir. İşletmelerin müşterilerini ve çalışanlarını hastalıktan korumak, onlara hijyenik ve güvenli bir ortam sağlamak için almış oldukları tedbirler ayakta kalabilmeleri için belirleyici olmuştur (Türkmendağ, Erdem ve Akyürek, 2021, s. 457). Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Sağlık, Ulaştırma, İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının desteği ve tüm sektörlerin işbirliği ile başarılı bir şekilde gerçekleştirilen “Güvenli Turizm Sertifikasyon” programı (<http://6>) bu açıdan oldukça önemlidir. Müşterilerin ve çalışanların sağlığını korumaya yönelik alınan tedbirler oldukça kapsamlıdır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan Kontrollü Normalleşme Genelgesi'nde çalışanlara yönelik “personellerin düzenli olarak sağlık kontrolü yapılır, sağlık ve hijyen konusunda özel eğitim almaları sağlanır. Misafir ve ortam temasına uygun olarak personele kişisel koruyucu donanım sağlanır (Çetinkaya, Özer ve Kandemir Altunel, 2020, s. 80).” şeklinde belirlenen tedbir ve önemlere titizlikle uyulması çalışanların sağlığını tehdit eden risklerin en aza indirgenmesi açısından önemlidir. Çalışanların hakları gözetilirken, gerekli eğitimler verilerek olası risklerden korunmaları sağlanmaktadır (Baycık, Türkşen ve Dinç, 2021, s. 29). Alınan tüm önlemlerin çalışanlar tarafından nasıl algılandığı da kritik öneme sahiptir. Çalışanların olumlu

alguları risk ve tehlikelerin azalmasını sağlayacaktır (Reason, 2000, s. 12; Atan vd., 2017, s. 31).

### **2.1.2.7. İş Sağlığı ve Güvenliği Bakımından Turizm Sektöründe İşverenlerin ve Çalışanların Yükümlülüğü**

İSG hakkındaki kanun, sadece işverenler değil çalışanlar açısından da bazı sorumluluk, hak ve görevler getirmekte ve bu durumun düzenlenmesini içermektedir (http-1) (6331, m.1). 6331 sayılı İSG kanununa bağlı işyerleri tehlike sınıfları bakımından az tehlikeli, tehlikeli ve çok tehlikeli işyerleri şeklinde sıralanmıştır. İSG' ye ilişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği'ne bakıldığında konaklama, yiyecek-içecek gibi tüm turizm işletmeleri az tehlikeli sınıfta bulunmaktadır (http-5). Oysaki turizm sektörünü oluşturan işletmelerde çalışma koşulları göz önüne alındığında İSG açısından önemli riskleri bünyesinde bulundurması nedeniyle "Tehlikeli Sınıf"ta yer alması daha uygun olacaktır (Ballı 2021'den aktaran Telbakan ve Uygur, 2022, s. 5).

#### **2.1.2.7.1. İşverenlerin Genel Yükümlülükleri**

İşverenlerin genel yükümlülükleri arasında çalışanların iş ortamında sağlık ve güvenliğini sağlamak ilk sırada yer almaktadır. Bu kapsamda işverenlere düşen görevler aşağıdaki gibidir (http-1) (6331, m.4/1):

- a) İşverenler iş ortamındaki risklerin belirlenmesi, gerekli önlemlerin alınması, işe uyum ve eğitim çalışmalarının yapılması, iş sürecinde ihtiyaç duyulan ekipman ve araçların uygun durumda bulundurulması, ayrıca güvenlik tedbirlerinin güncel tutulması çalışmalarını gerçekleştirir.
- b) Denetim ve izleme uygulamalarıyla sağlık ve güvenlik tedbirlerine çalışanların uyumunu gözler, gerektiğinde uyarılar veya düzenlemeler yapar.
- c) İşletmenin geneli için risk analizi gerçekleştirir.
- ç) Çalışanların görev taksiminde sağlık ve güvenlik uygunluğuna dikkat eder.

d) İşletmede hangi alana hangi çalışanların gireceğine dair yetkilendirmeler yaparak tehlikeli alanlara yetkisiz girişleri engeller.

Bu görevler kapsamında işverenin kurum dışından uzman kişi ve kuruluşlardan hizmet alması sorumluluklarını ortadan kaldırmaz. Ayrıca, çalışanların İSG yükümlülükleri, işverenin sorumluluklarına etki etmez ve bu tedbirlerin maliyetini işveren çalışanlara yükleyemez (http-1) (6331, m.4/2, m.4/3, m.4/4).

#### **2.1.2.7.2. Çalışanların Yükümlülükleri**

Çalışanların İSG kapsamında almış oldukları eğitim çerçevesinde ve işverenlerden aldıkları talimatlar kapsamında hem kendilerinin hem de çalışanın kendisinden kaynaklı etkilenen diğer çalışanların sağlık ve güvenliğine dikkat etmekle sorumludur Eğitim ve talimatlar kapsamındaki yükümlülükleri aşağıdaki gibidir (http-1) (6331, m.19/1, m.19/2):

a) İşyerindeki tüm makine, araç-gereç ve teçhizatları uygun standartlarda kullanmak, bu malzemelerin güvenlik özelliklerini keyfi olarak kullanmamak ve ayarlarıyla oynamamak.

b) Koruyucu donanımlarını doğru kullanıp onları korumak.

c) İşin yapıldığı ortamlardaki makine, teçhizat ve cihazlar konusunda, işletmelerde sağlık ve güvenliğe aykırı durumlarla karşılaştıklarında ve korunması konusundaki ihlalleri fark ettiklerinde, gerekli mercileri ve işvereni durumdan haberdar etmek.

ç) Görevli denetim makamı tarafından aykırı durumlar ve mevzuata ters düşen durumlar hakkında, çalışanların temsilcisi ve işverenlerle işbirliği yapmak.

d) Çalışan temsilcisi ve işveren ile görevleri kapsamında, iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve korunması için iş birliğinde bulunmak.

### **2.1.2.8. Turizm Sektöründe Çalışan İSG Profesyonellerinin Görevleri**

Daha önce de belirtildiği gibi turizm sektörü çatısı altında bulunan tüm işletmelerde yoğun çalışma temposu nedeniyle kaza ve riskler sık sık yaşanmaktadır. Bu sebeple İSG eğitimleri üzerinde titizlikle durulması gereken bir konudur. İSG eğitimlerinin birim bazında verilmesinin yanında genel İSG eğitimlerinin de verilmesi büyük önem taşır. Turistik tesislerde öncelikle asansörlerin aylık ve yıllık periyodik bakımları öne çıkmaktadır. Periyodik bakımların belgelendirilmesi ve havuz veya hamam gibi etkinlik alanlarının donanımlarının sürekli kontrol edilmesi gerekmektedir (Yılmaz, 2020, s. 15). Çalışanlara uygun ve güvenli çalışma ortamları sunulmalıdır. İşe alımda sigorta ve sağlık kontrolü şartı göz ardı edilmemelidir. Çalışanlara hijyenik bir ortam sağlanmalı ve eğitimlerle pekiştirilmelidir (Yılmaz ve Ünal, 2020, s. 69). Bunun yanında psikososyal durumlar, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, malzeme eksikliklerinin giderilmesi ve gerekli eğitimlerin düzenli verilmesi gereklidir. Bu sayede çeşitli yaralanmalar, fiziksel risklerin oluşturabileceği zararlar, kalifiye olmayan çalışanların başına gelebilecek kazalar önlenilebilecektir (İlhan, Gözükara ve Aksu, 2017, s. 4-5).

### **2.1.3. Otel İşletmelerinin Kat Hizmetleri Birimi**

Bu bölümde otel işletmelerinin en yoğun birimlerinden biri olan kat hizmetleri biriminin tanımı, önemi, çalışma alanları, temel işlevleri, genel nitelik ve görevleri, çalışanların karşılaştığı tehlike ve riskler, meslek hastalıkları ile risklere karşı alınabilecek önlemlere yer verilmektedir.

#### **2.1.3.1. Kat Hizmetleri Birimi Tanımı ve Önemi**

Türkçede tam olarak karşılığı olmayan fakat sözlükteki karşılığı “ev idaresi” olan kat hizmetleri uluslararası alanyazında “housekeeping” şeklinde kullanılmaktadır (Erdem 2010, s. 167). Otellerde kat hizmetleri biriminin görevi, otelin temizliğini, dekorasyonunu, bakımını ve düzenini sağlamaktır. Konuk odalarının günlük olarak temizliği ve bakımı ile genel alanların temizliği ve bakımı

kat hizmetlerinin görev alanına girer (OTED, 2003, s. 78). Birimin görevlerinin her alanı kapsamı önemini artırmaktadır (Erdem, 2010, s. 166).

Otellerin hizmet sunan kuruluşlar olarak görevleri müşteriler için en kaliteli hizmeti sunmaktadır. Müşteriler bu hizmetten faydalanırken bazı birimlerle yüz yüze diyalog kurmakta ve bazı birimlerin varlığından haberleri bile olmamaktadır. Kat hizmetleri pozisyonları ve çalışma alanları açısından müşterilerin devamlı birebir ilişkide bulunmadığı ama otel müşterilerinin memnuniyeti için sıkı bir şekilde çalışan birimdir (Casado, 2000, s. 78). Fiziksel güce duyulan ihtiyacın yanında, işletmenin kalitesini gösteren ve müşteri algılarına hitap eden işleri yapan birimdir. İşin işleyişi ve bir işletmenin verimli performans göstermesinde kritik rol oynamaktadır (Seymen, Erdem ve Gül, 2008, s. 8). Çalışanlarının takındığı tutum ve tavır işletmenin imajı için oldukça önemlidir. Çünkü çalışanlar tarafından hizmet direkt müşterilerin özel ortamlarında sunulmaktadır (Çakıcı vd., 2002, s. 2).

Müşteriler, zamanlarının büyük bir bölümünü birimin sunmuş olduğu hizmetlerinden yararlanarak geçirmektedirler. Bu durum kat hizmetleri biriminin bir oteldeki önemini göstermektedir. Birim tarafından yürütülen görevler otelin günlük işleyişini doğrudan etkilemektedir ve yapılan işler otel için oldukça kritik yapıdadır (Gray ve Liguori, 1990, s. 134).

Birimin üzerine düşen görevler ve işletmeler için önemi dikkate alındığında stratejik bir konumda aldığı görülmektedir (Martin, 1990, s. 119). Birçok iş ve yükümlülüğü yerine getirmekte olan birimin çalışanlarının sistematik yapı içindeki konumu ve birimin organizasyon yapısı devam eden bölümde açıklanmaktadır.

### **2.1.3.2. Kat Hizmetleri Biriminin Temel İşlevleri**

Daha önce de belirtildiği gibi temizlik ve bakım, kat hizmetleri biriminin en önemli sorumluluklarıdır. Ayrıca estetik görünüş sağlayarak hoş mekan algısının yaratılması da kat hizmetleri biriminden beklenmektedir. Sağlık koşullarına uygunluk, kat hizmetleri biriminin işlerinde öncelik olmalıdır. Bu durum müşteri memnuniyetini de sağlamaktadır (Ateşoğlu, 2019, s. 45). Aşağıda kat hizmetleri biriminin temel işlevleri, temizlik ve hijyen ve dekorasyon şeklinde iki başlık altında açıklanmıştır.

### 2.1.3.2.1. Temizlik ve Hijyen

Temizlik, ortamda bulunan kir ve zararlı maddelerin bertaraf edilmesi ve ortamın mikroplardan arındırılması işlemlerini kapsamaktadır (Fırtına, 1997, s. 41). Temizlik ve hijyen sayesinde, göze hoş gelen estetik özellikler daha fark edilir olmaktadır. Müşteri ve çalışanın sağlığının korunmasının yanında, odaların ve müşterilerin eşyalarının da korunması sağlamaktadır (Yıldız, 2001, s. 18). Odalar ve genel alanlarda görevli çalışanların müşteri sağlığını gözeterek kurallara uymasına, konaklama birimlerinin hijyeni denmektedir (Kozak, 1997, s. 32). Odaların temizliği titizlik isteyen bir işlemdir ve odanın havalandırılması, çöplerin toplanması, kirlenmiş çarşaf ve havluların toplanması, arıza kontrolü gibi işlemler sırasına dikkat edilerek yerine getirilmelidir (Fırtına, 1997, s. 44). Otel odasında temiz, rahat ve konforlu bir konaklama deneyimi müşteriye işletme sadakati sağlarken, memnuniyet seviyesinde pozitif gelişmelere neden olmaktadır (Tunalı, 2009, s. 7). Kat hizmetlerinin alt birimi olan çamaşırhane birimi, temizlik açısından müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çok önemli bir yerdedir. Çamaşır hijyeni, çamaşırların temizlik kurallarına uygun olarak götürülmesi, getirilmesi, yıkanması kurutulması ve ütülenmesidir (Seymen ve Gül, 2004).

Sağlık koşullarına uygun şekilde gerçekleştirilen çalışmaya hijyen denilmektedir (Kozak, 1997, s. 32). Hijyen riskini en aza indirmek için hijyen uygulamalarının bir bütün olduğunu ve tüm alanlardaki hijyen güvenliğinin bu bütünü oluşturan etkili ve vazgeçilmez parçalar olduğunu unutmamak gerekir. Çok sayıda insanın konaklaması için hizmet veren otel işletmelerin otelin tüm temizlik işlerinde hijyen kurallarına uyması gerekliliği gibi, kullandıkları tekstil ürünlerinin dayanıklı ve uzun ömürlü olmasının yanı sıra insan sağlığına uygun olarak temizlenmesi çok önemlidir. Bunun başarılabilmesi için de tüm çamaşırhane ve kat hizmetleri çalışanlarının genel bir hijyen eğitiminden geçirilmesi gerekmektedir. Gelen müşterilerden otel işletmesi sorumludur ve hijyen kuralları uygulanmazsa insanların sağlığı tehlikeye atılmış olmaktadır (Berker, 1996; Bakır, 1999, s. 98-99; Bulduk, 2003).



### 2.1.3.2.2. Dekorasyon

Kat hizmetleri çalışanlarının sorumlulukları dahilinde olan dekorasyon çalışmaları, mevcudun korunması ve yenileme işlemlerini ifade etmektedir (Fırtına, 1997, s. 23). İç ve dış mekanların dekorasyonu, müşterilerin iç huzurunu artırmakta ve ortamdaki keyif almalarını sağlamaktadır. Bir yandan da mimari olarak göze hitap etmesi gerekmektedir (Kozak, 2005). Müşterilerin algıları ve istekleri doğrultusunda renk, desen, kumaş, yapı özellikleri ve kullanılan malzemenin kalitesi gibi özellikler bir uyum içerisinde var olmalıdır (MEGEP, 2006). Ek olarak, makul bir aydınlatma tasarımı ile müşterilerin kendilerini adeta evlerindeymiş gibi hissetmesi, memnuniyetlerini ve işletmeye olan ilgilerini artıracaktır (Şahin, 2006, s. 113). Mekanın tasarımı müşteriye ne kadar iyi gelirse, müşterinin işletmeye tekrar gelme eğilimi artacaktır ve bu işletmeye karşı olan algısına pozitif olarak yansıtacaktır (Tunalı, 2009, s. 17).

### 2.1.3.3. Kat Hizmetleri Biriminin Organizasyon Yapısı

İşletme ne kadar büyükse yapı da o ölçüde büyük olmaktadır. Daha fazla çalışan daha fazla iş gücü demektir (MEB, 2018, s. 3). Kat hizmetleri birimi için ideal bir organizasyon şemasında asgari bulunması gereken bölümler Şekil 1, 2 ve 3'te gösterilmektedir. Bu organizasyon şeması otel işletmesinin büyüklüğüne, tipine, amacına (mevsimlik oteller örneğin; kayak merkezlerinde, sayfiye yerlerindeki vb. oteller) göre değişiklikler gösterebilir (Vatansever, 1996, s. 47).



Şekil 1. Küçük Bir Otel İşletmesinin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması

Kaynak: MEB (2018). *Konaklama ve seyahat işletmeleri, kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, s.4.

## ORTA BÜYÜKLÜKTEKİ OTELLER



Şekil 2. Orta Büyüklükteki Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması

Kaynak: MEB (2018). *Konaklama ve seyahat işletmeleri, kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, s. 4.



Şekil 3. Büyük Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması

Kaynak: MEB (2018). *Konaklama ve seyahat işletmeleri, kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, s.5.

Şekil 1, 2 ve 3 incelendiğinde, işletmelerin ölçeği büyüdükçe iş bölümü ve uzmanlaşmanın arttığı görülmektedir. Ölçek büyüdükçe kat hizmetleri birimine düşen görev ve sorumluluklar artmaktadır. Küçük otellerde sadece oda ve genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi ve çamaşırhane görevlisi bulunurken büyük

ölçekli işletmelerin kat hizmetleri biriminde yapılan işlerin çeşitlenerek daha fazla çalışanın istihdam edildiği görülmektedir.

#### **2.1.3.4. Kat Hizmetleri Biriminin Çalışma Alanları**

Kat hizmetleri birimi, işletmenin özelliklerine göre farklı sorumluluk alanlarını kapsamaktadır. İşletmenin büyüklüğü, personel sayısı ve diğer birimlerin sorumluluk alanları kat hizmetleri biriminin sorumluluk alanlarını doğrudan etkilemektedir (Kozak, 2005; Çakıcı vd., 2002). Çalışmanın devam eden bölümünde birimin temel çalışma alanları olan, müşteri odaları, genel alanlar ve çamaşırhane hakkında bilgi verilmektedir.

##### **2.1.3.4.1. Müşteri Odaları**

Otelin prestiji sunulan özel hizmetlerin yanında, en temel ihtiyaç olan odalardaki titiz ve özenli çalışmanın müşteriler açısından sonuçlarına bağlıdır. Kat hizmetleri bölümünün görev alanı içerisine giren odaların temizliğinin son derece dikkatli ve temizlik kurallarına uygun olarak yapılması gerekmektedir. Aksi takdirde konuk odasından memnun kalmayacağı için otel de bu en büyük gelir kaynağından mahrum kalacaktır (Ransley ve Ingram, 2004). Müşterilerin odası belirli saat aralığında temizlenmeli ve yeni müşteriye hazır hale getirilmelidir. Hijyen kuralları harfiyen uygulanmalı ve eksiklikler üstlere bildirilmelidir. Her eşyanın temizliği uygun maddelerle yapılmalı ve müşteri sağlığının yanında çalışan kendi sağlığına da dikkat etmelidir (Seymen, Erdem ve Gül, 2008, s. 170). Bir odanın estetik olarak müşteriyi görür görmez etkilemesi gerekmektedir. Renkler, dizayn ve odanın atmosferi belirli bir ahenk etrafında sunulması önem arz etmektedir. Bu durum müşterinin algılarına etki etmektedir ve işletme sadakati sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Yar Bilal, Aslanoğlu ve Olguntürk, 2021, s. 772).

#### **2.1.3.4.2. Genel Alanlar**

Otel işletmelerinde, konuk odaların dışında kalan alanlara genel alanlar denilmektedir. Otellerde koridorlar, merdivenler, asansörler, vestiyer, lobi, bekleme salonları, idari ofisler, restoranlar, barlar, özel amaçlı salonlar (toplantı, konferans, seminer salonları), genel tuvaletler, personel kısımları, bahçe, havuz, hamam, sauna, fitness center, casino, otopark-garaj, depolar vb. yerler genel alanlar olarak adlandırılır ve buraların temizlik ve bakımından kat hizmetleri birimi sorumludur. İşletmelerin gece gündüz hizmet vermesi nedeniyle genel alanların hemen hepsi gece ve gündüz müşterilerin kullanımına açıktır. Bu nedenle bu alanların her zaman temiz, düzenli ve bakımlı olmaları gerekir (Casado, 2000; Seymen ve Gül, 2004). Örneğin, bir otel işletmesinin lobisi herkesin karşılandığı merkezdir. Lobinin temiz ve hijyenik olması, orada çalışan kişilerin aynı şekilde temiz ve bakımlı olması işletmenin ön imajı için oldukça önemlidir (Gray ve Liguori, 1994).

#### **2.1.3.4.3. Çamaşırhane**

Günümüzde otel işletmeleri çamaşırhane hizmetlerini artan bir biçimde, otel dışındaki çamaşır ve kuru temizleme hizmeti sunan işletmelerinden karşılıyor olsa da, çamaşırhane ve kuru temizleme üniteleri olan ve bunları kendileri işleten otellerin sayısı oldukça fazladır (Casado, 2000).

Çamaşırhane, otel çamaşırlarının (masa örtüsü, peçete, çarşaf, yastık kılıfı, havlu, battaniye, pike, yatak örtüsü, perde vb.), personel üniformalarının ve müşteri çamaşırlarının yıkanıp, ütülendiği ve tamir edilip kullanılabilir hale getirildiği bir bölümdür. Ütü istemeyen giysilerin gittikçe daha çok tercih edilmesine karşın, otellerde bazı müşteriler, özellikle bir-iki günden daha fazla kalanlar veya uzun bir süre evlerinden uzak kalan kısa süreli müşteriler, otelde çamaşırhane hizmetlerine genellikle ihtiyaç duymaktadırlar (Acar, 2003; Emeksiz, 2003).

Çamaşırhane, otellerde müşterilerin hem doğrudan temas ile hem de dolaylı olarak görsel yönden memnuniyetini etkiler. Örneğin misafirin kullanmış olduğu çarşaf ya da havlu kirliyse, bundan doğrudan etkilenecektir. Restorandaki perdeler ya da personelin giydiği üniformalar kirli ya da yıpranmış bir görünümde ise bundan

görsel olarak etkilenecektir. Otellerde misafir memnuniyetini sağlamak için çamaşırhanenin üzerine düşen görevi en iyi şekilde yapması gerekmektedir (Casado, 2000; Emeksiz, 2003).

Çamaşırhane bölümünde yıkama, kurutma, kuru temizleme makinesi, silindir ütüler ve pres ütüler kullanılmaktadır. Bu araçlardan kaynaklanan yüksek ısı ile çalışanlar iş kazaları ve risklerle karşı karşıya kalabilir, yanlış müdahalelerde ise daha tehlikeli sorunlarla karşılaşabilirler (İmancı, 2014).

#### **2.1.3.5. Kat Hizmetleri Birimi Çalışanlarının Genel Nitelik ve Görevleri**

Kat hizmetleri çalışanı; enerjik, verimli, işe ve yöneticilerine karşı sadakati olan, işindeki tüm titizliklerin farkında olan ve uygulayan, bir işi yerine getirirken işletmesini temsil ettiğinin farkında olan kişidir (Vatansever, 1996, s. 75). Kat hizmetleri çalışanlarının benzer görevlerinin yanı sıra birbirlerinden ayıran görevleri ve sorumlulukları vardır. Kat hizmetleri çalışanlarında olması gereken nitelikler şu şekilde sıralanabilir (Vatansever, 1996, s. 79-80; Fırtına, 1997, s. 46; MEB, 2011, s. 8; MEB, 2007, s. 9-10; Bozkurt, 2019, s. 98);

Genel müdüre bağlı olarak çalışan *kat hizmetleri müdürü*, yabancı dil bilen, kültürlere duyarlı ve insan psikolojisinden anlayan, insiyatif alabilen ve liderlik vasıflarına sahip olan kişiler olmalıdır. İşler hakkında genel müdürü bilgilendirmek, çalışan hareketlerinin takibi, denetleme, iş akış planlarının hazırlanması ve uygulaması, İSG uygulamalarının takibi, çalışanın motive edilmesi ve gerekli alım işlerinin yapılması kat hizmetleri müdürünün başlıca görevleri olarak sayılabilir.

*Kat hizmetleri müdür yardımcısı*, kat hizmetleri yöneticisine karşı sorumludur. İdare ve personel arasındaki iletişimi sağlayan kat hizmetleri müdür yardımcısı sorumlu amirin özelliklerini taşımasını yanında daha az sorumluluk taşımaktadır. Çalışanın mesai saatlerini takip etmek, oda raporlarını hazırlamak, kat ve meydan şeflerini denetlemek, günlük planların hazırlanması, çalışanlar arasında işbirliği sağlanması, bölümler arası yazışmaların takibi, arıza ve servis kayıtlarının takibi ile müşteri istek ve şikâyetlerinin takibi kat hizmetleri müdür yardımcısının görevleri arasında sayılmaktadır.

**Kat şefleri**, kat hizmetleri müdür yardımcısına karşı sorumludur. İlgili müşteri odalarının hazır tutulması, kat şefi raporunun düzenlenmesi, özel odaların hazırlanması, kat ofislerindeki eksik malzemelerin bildirilmesi, kayıp eşyaların raporlanması ve sorumlu olduğu alanlardaki temizlik ve düzen takibi kat şeflerinin görevleri olarak sayılmaktadır.

**Meydan şefleri**, kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Müşteriler tarafından kullanılan genel alanların periyodik temizliğinin takibi, araç-gereç temini, çalışan kullanımında olan alanların temizliği ve yapılan işlerle ilgili raporların oluşturulması ve amirlere iletilmesi başlıca görevleri arasındadır.

**Akşam şefleri**, kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur. Akşam saat 17:00 ile sabah 08:00 arası kat hizmetlerini temsil eder. Bunun yanında oda kontrolleri, günlük oda raporları, sorumluluğu altındaki çalışanların görev dağılımı, müşteri ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması ve genel alan temizliği akşam şeflerinin görevleri arasındadır.

**Oda görevlileri**, kat şeflerine karşı sorumludur. Çalışırken hijyen kurallarına uyarak sorumlu olduğu alandaki temizliği yaparak arızaları bildirmekle görevlidirler. Ayrıca unutulmuş eşyaların amire teslimi, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının giderilmesi, oda değişimlerinin yapılması ve oda görevlisi raporunun hazırlanması oda görevlilerinin başlıca sorumluluklarıdır.

**Meydan görevlisi**, genel alanlar şefine sorumludur. Belirli güvenlik ve hijyen kurallarına uyarak belirlenen alanların düzenli aralıklarla hijyen ve güzel görünümünü sağlamak, üst yöneticisinin vereceği diğer görevleri yerine getirmekle görevlidir.

**Malzeme taşıyıcısı**, meydan şefine karşı sorumlu olan, ana depodan ve çamaşırhaneden aldığı malzemeleri kat ofislerine dağıtır, ihtiyaç halinde de kat hizmetlerine yardım etmekle sorumludur.

**Çamaşırhane görevlisi**, çamaşırları yıkayıp kurulayan, ütöleyen, stoklayan, teslim edip ve almada sorumlu olan ve bakımını yapan kişidir.

### **2.1.3.6. Kat Hizmetleri Biriminde İş Sağlığı ve Güvenliği**

Bu bölümde kat hizmetleri biriminde meydana gelen meslek hastalıkları ve iş kazaları ele alınmıştır.

#### **2.1.3.6.1. Meslek Hastalıkları ve İş Kazaları**

Konaklama işletmeleri çalışanları diğer hizmet sunan işletmelerde çalışanlara göre daha ciddi yaralanmalarla ve kazalarla karşı karşıya kalmaktadır (Ambardar ve Raheja, 2017, s. 23). Bu durum çalışanlarda baskı ve stresin ne denli yüksek olduğunu göstermektedir (Chela-Alvarez vd., 2022, s. 3). Özellikle kat hizmetleri biriminde çalışanların fiziksel açıdan risklere maruz kalması kaçınılmazdır. Odaların temizliğinde görevli çalışanların fiziksel risklere daha fazla maruz kaldığı söylenebilir (Krause, 2002; Bernhardt, 2003; Scherzer, 2005). İşin ergonomik koşullarına bağlı olarak sırt, boyun, kol ve bacaklarda farklı rahatsızlıklar görülebilmektedir (Winkel ve Mathiassen, 1994; Hales ve Bernard, 1996).

Çalışanlarda sıklıkla egzama veya dermatit denen cilt rahatsızlıkları görülmektedir. Çamaşır veya bulaşık yıkama alanlarında kadınların daha fazla görev alması, onların bu tehlikeye daha fazla maruz kalmasına neden olmaktadır. Lavabo veya çöp temizliği yapan görevlilerin hijyen alışkanlıkları riskleri artırmakta veya azaltmaktadır. Böyle durumlarda kat görevlilerinin enfeksiyon kapma riski artmaktadır (http-7).

Çalışanların yaralanma şekilleri incelendiğinde, düşme veya fiziksel engele takılmanın en büyük nedenler arasında olduğu görülmektedir. Özellikle zeminin ıslanması kayganlaşmayı da beraberinde getirmekte ve yaralanma riskini artırmaktadır. Bunun yanında aydınlatmaların yetersiz olduğu ortamlar, zeminlerdeki yükseklik farklarını oluşturan durumlar ile merdivenlerde uygun olmayan hareketler çalışanların takılma veya düşme gibi fiziksel yaralanmalarıyla sonuçlanan durumların oluşmasına sebep olmaktadır (http-7).

### 2.1.3.6.2. Çalışanların Karşılaştığı Tehlikeler ve Riskler

Tehlikeyi oluşturan maddelerin başında temizlik amaçlı kullanılan kimyasal maddeler gelmektedir. Özellikle çamaşır suyu ve ağır kimyasallar kullanımında çalışanların dikkatli, eğitilmiş ve bilgili olması önemlidir. Nefes yoluyla alınması veya içilmesi durumunda kişiyi ölme riskiyle karşı karşıya getirme gücüne sahip bu kimyasalların neden olduğu cilt ve solunum yolu hastalıkları yaygınlık göstermektedir (http-8).

Çamaşır suyunun kullanıldığı alanlarda asidik kimyasallarla karışması ise reaksiyonlara ve devamında zehirli gazların havaya karışmasına neden olmaktadır. Havaya karışan zararlı gazlar genellikle gözlerde tahrişe ve astım temelli rahatsızlıklara kolaylıkla neden olmaktadır. Havuz temizliğinde kullanılan kimyasallara temas ise, yine çeşitli cilt rahatsızlıklarıyla sonuçlanabilmektedir (Jacobs vd., 2007, s. 695).

Fiziksel güç gerektirmesi nedeniyle otel işletmeleri çaba gerektiren çalışma ortamına uygun çalışanları işe alma noktasında gayret göstermektedir. Ayakta çalışılması, dar alanlarda temizlik yapılması, sürekli tekrarlayan hareketler gibi güç durumlara karşın topuklu ayakkabı kullanımı, kadın çalışanlar açısından risk faktörlerini artırmaktadır (http-9).

Odaların temizliklerinin yapılması sırasında sürekli eğilme ve kalkma gibi fiziksel pozisyonlarda işler gerçekleşmektedir. Vücudun bu şekilde zorlanması sonucunda kas ve iskelet sisteminde sorunlar meydana gelmektedir. Bu konudaki tedbirlere uyularak işlemler güvenli bir şekilde yapılmalıdır (Yıldız, 2001, s. 64).

Kat hizmetlerinde çalışanların yapmış olduğu fiziksel işler nedeniyle, kas, omurga ve kemik problemi sorunları yaşadıkları görülmektedir. Morlukların ve burkulmaların nedenleri arasında mobilyalara çarpma olayları örnek olarak verilebilir. İşin sürekli ayakta durmayı gerektirmesi ise, ayak rahatsızlıklarına sebebiyet vermektedir. Fiziksel risklerin yanında çalışanların iş yüklerinin fazla olması gerginlik ve stres yaşamalarına neden olmaktadır. Bu durum çalışanların kazalara daha fazla maruz kalmasına yol açmaktadır. Ek olarak bazı çalışanlar, iş yeri hekimi tarafından verilen izni, durumunu ciddiye almama, kovulma korkusu veya işe karşı sorumluluk gibi nedenlerle reddederek işlerine riskli şekilde devam



etmektedirler (Tak, 2016, s. 113-114; Ambardar ve Raheja, 2017, s. 23; Chela-Alvarez vd., 2022, s. 2).

Otel işletmelerindeki çamaşırhanelerde kullanılan ekipmanlar arasında çamaşırların yıkanıp kurutulduğu makineler, silindir ve pres ütüler en sık kullanılanlar arasındadır. Ütünün kullanımı sırasında sıcak alana temas edilmesi ve makineler çalışırken müdahale edilmesi gibi riski yüksek olan durumlar bulunmaktadır (Yamurluklu, 2016, s. 38).

Otel işletmelerindeki boya badana gibi dış cephe temizlikleri ve ışıklandırmaların temizliği sırasında asansör veya merdiven kullanılmaktadır. Kanada'da yapılan 1992-1996 yılları arasında araştırmada kazaların %10'unun yüksekten düşme olduğu belirlenmiştir. Temizlik yapılan yerlerde uygun uyarı levhalarının bulunmaması kazaların meydana gelmesine sebep olmaktadır. Ayrıca yüksekten düşme, kaza nedenleri arasında dördüncü sırada yer almaktadır (Yamurluklu, 2016, s. 38; Tak, 2016, s. 36 ).

### **2.1.3.6.3. Çalışanların Karşılaştığı Tehlikeler ve Risklere Yönelik Önlemler**

Yukarıda yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere kat hizmetleri biriminde çalışanların sağlık ve güvenliğini tehdit eden çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bu nedenle İSG kapsamında gerekli tedbirlerin alınması ve bu tedbirlere titizlikle uyulması esastır. Kat hizmetleri biriminin göstereceği uyumlu performans İSG'nin işlerliği açısından önem arz etmektedir. Böylece iş ortamındaki fiziksel, kimyasal ve tehlikeli maddeler kaynaklı risklerde azalmalar görülebilecektir (Ambardar ve Raheja, 2017, s. 30).

Kat hizmetleri biriminde yapılan işler ve süreçler titizlik gerektirmektedir. Çalışanların gözünden kaçabilecek en ufak ayrıntı ölümcül sonuçlar doğurabilmektedir. Bu yüzden düzenli ve sistematik kontrollerin yapılması her birimde olduğu gibi burada da önem arz etmektedir (Yertutan, 1998). Alınan önlemlerin tümü çalışan sağlığının korunmasının yanında işgücü ve zaman kaybını da önlemektedir. İş ekipmanlarının ve kişisel koruyucu ekipmanların işe uygun

kaliteli olanlardan seçilmesi, iş kazalarının önlenmesine katkı sağlamaktadır. İşletme denetimlerinin sıklıkla yapılması ve kayıt dışı çalışmaya izin verilmemesi de çalışanların haklarının korunmasında önemlidir (İlhan, Gözükara ve Aksu, 2017, s. 7).

Hijyen kuralları, hastalıklar ve kişisel koruyucu ekipmanlar hakkındaki bilgileri kapsayan sağlık eğitimi, tüm çalışanlar için zorunluluk arz etmektedir. İşe girişlerde sağlık muayenesi mutlaka yaptırılarak periyodik muayenelerin süresi gözden kaçırılmamalıdır. Çalışanlara sağlık eğitimi verilmesi oldukça önemlidir. Diğer sektörlerde olduğu gibi çalışanın kendi sağlığı konusunda sorumluluk alması turizm sektöründeki çalışanlar için de geçerli bir durumdur (İlhan, Gözükara ve Aksu, 2017, s. 7).

Birim çalışanlarının ıslak zeminde düşme ve yaralanma riskinin yüksek olması nedeniyle ayakkabılarının ıslak zemine uygun olması gerekmektedir. Çalışırken korunmanın yanında, cilt sağlığı için nefes alabilen eldiven kullanımı da önem taşımaktadır (Akpınar, 2014, s. 14).

Çamaşırhanelerde fiziksel güce ihtiyaç duyulması kas yaralanmalarının sıklıkla görülmesine yol açtığından çalışanların bel ve sırt sağlıklarını korumak amacıyla yük taşıyıcı arabaları kullanması gerekmektedir. Sıcak çalışma ortamları için dışarıdan ve soğutulmuş hava sağlayan havalandırma sistemleri kullanılmalıdır. Sıcaklığın çok yüksek olduğu çalışma zamanlarında aralar daha uzun tutulmalı ve çalışanların sıvı ihtiyacı karşılanmalıdır. Benzer şekilde, kimyasal maddelerin kullanıldığı alanların havalandırılmasına ve kullanılan kimyasal maddelerin güvenlik bilgi formlarının bulundurulmasına dikkat edilmelidir. Kuru temizleme amaçlı kullanılan kimyasal ürünler, çalışanların sağlıklarını riske atmamak için çamaşırhane dışında saklanmalıdır. Çalışanların kimyasal maddelerle ilgili eğitimleri eksiksiz tamamlanmalıdır. İlk yardım eğitimi ve ilk yardım malzemeleri sürekli güncellenmelidir. Acil durum planları ve acil durum ekipleri güncel olmalı ve çalışanların bilgilendirilmesi tam olmalıdır (Altay vd., 2013; Yamurluklu, 2016; Gündüz ve Güner, 2021, s. 63-64).

Kat hizmetleri biriminde kullanılan elektrikli süpürgelerin, yüksek emiş gücüne sahip, kullanıldığı zeminlere uygun ürünler olması gerekmektedir. Ayrıca, müşteri odalarındaki yatakların düzenlenmesi çalışanların vakitlerini fazlasıyla

almakta ve sürekli eğilme ve kalkma zorunlulukları çalışanların sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle yatakların ergonomi koşullarına uygun, ayarlanabilen sistemde olması oldukça önemlidir (Gündüz ve Güner, 2021, s. 63-64).

Soğuk havanın iyice arttığı zamanlarda dinlenme araları sıklaştırılarak çalışanların sıcak içecek almaları sağlanmalıdır. Özellikle soğuk odalarda çalışanların yalnız çalışmasına izin verilmemeli, kapıların içeriden de açılacak şekilde düzenlemesi yapılmalıdır. Ayrıca soğuk odalarda kesim işlemlerinin de yapılabileceği göz önüne alınmalı ve aydınlatma sistemleri ortama uygun şekilde monte edilmelidir (Altay vd., 2013; Yamurluklu, 2016, s. 81).

Atıkların toplanması sırasında çalışanların delici ve kesici maddelere karşı korunması için uygun eldivenler kullanmaları sağlanmalıdır. Biyolojik açıdan zararlı etkilerin olabileceği ortamlarda yeme-içme kesinlikle yapılmamalıdır. El temizliği ve genel hijyen alışkanlık haline getirilmeli, düzenli kontrolleri yapılmalıdır. Bone ve maske kullanımı konusunda eğitimler verilerek gerekli durumlarda kullanımı sağlanmalıdır. Biyolojik etkenlere karşı varsa aşılar yapılmalıdır (Kozak ve Çicek, 2005, s. 39; Altay vd., 2013).

Gürültü kaynağı olan birimlerin yalıtımına özen gösterilmelidir. Makinelerin düzenli bakım ve onarımdan geçmesi, gürültüyü engelleyebilmektedir. Bu makinelerin bakımı esnasında kullanma talimatları göz ardı edilmemelidir. Bunların yanında çalışma yerleri ve süreleri, çalışanların gürültüye en az maruz kalacakları şekilde düzenlenmeli ve olası zararlı etkilerin en az düzeye indirilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca olası tüm kaza ve yaralanmalar rapor edilerek kayıt altına alınmalıdır (Yıldız, 2001; Altay vd., 2013).

## 2.2. İlgili Araştırmalar

### 2.2.1. Güvenlik İklimi İle İlgili Araştırmalar

Brown ve Holmes (1986) ve Zohar (1980) tarafından İsrail'de uygulanarak geliştirilen 8 faktöre sahip güvenlik iklimi ölçeğini kullanarak Amerika'da 425 üretim sektörü çalışanın katılımıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda 8 faktör yerine 3 faktörlü bir model geliştirilmiştir. Yönetimin güvenliğe bağıllığı, yönetimin etkinliği ve risk algısı olarak belirlenen faktörler daha önce iş kazası deneyimi olanlar ve olmayanlar üzerinde test edilmiştir. Ancak anlamlı farklılıklar çıkmamış ve nedeni ulusal kültürel farklılıklar olarak belirtilmiştir.

Mearns vd., (1998) açık deniz petrol tesislerindeki güvenlik iklimini araştırmışlardır. Açık deniz güvenlik anketinin kullanıldığı araştırmada üst yönetim grubundaki çalışanların güvenlik algısı, çalışanlara göre daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Üst yönetim tarafından verilen güvenlik taahhüdünün güvenlik iklimi oluşmasındaki en önemli etkenlerin başında geldiği ve bu durumun güvenlik kültürünün oluşumunda önemli rol oynadığı görülmüştür. Müttaahhit firma çalışanları ile operatörler arasında, güvenlik algısında anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak çalışanların çalışma bölümlerine göre anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Katılımcıların genel olarak açık deniz risklerine karşı güvenlik algılarının yüksek olduğu ve güvenlik önlemlerinden dolayı memnuniyet düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür. Buna karşılık daha önce iş kazası geçiren çalışanların geçirmeyenlere göre olumsuz tutum ve davranışlara sahip oldukları ifade edilmiştir.

Mearns vd., (2003) yaptıkları çalışmada açık deniz üslerindeki güvenlik iklimini incelemişlerdir. 6 faktörden oluşan güvenlik yönetimi anketi kullanılarak 1997-1998 yılları arasında 13 açık deniz üsünde veriler toplanmıştır. 1997 yılındaki çalışmaya 521 katılım sağlanırken 1998 yılındaki çalışmaya 624 katılım gerçekleşmiştir. Çalışma sonucunda 4 boyutlu bir faktör yapısı ortaya çıkmış ve bu faktörler yönetimin güvenliğe bağıllığı, kaza ve olay raporlama eğilimi, denetimin etkinliği ile güvenlik uygulamaları ve kuralları olarak sıralanmıştır. İş kazası geçirme riski düşük katılımcıların denetimin etkinliği dışındaki boyutlarda olumlu algıları öne

çıkılmıştır. İş kazası geçirme riski yüksek katılımcıların ise denetimin etkinliği boyutuna diğer boyutlardan daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. İş kazası geçmişi olan katılımcıların denetimin etkinliği boyutu dışındaki boyutlarda olumsuz algıları öne çıkmıştır. Katılımcıların tesislerindeki farklılaşmaya paralel olarak güvenlik algılarında da farklılıklar görülmüştür. Kaza sayısı düşük olan tesislerdeki güvenlik uygulamalarına ait memnuniyet yüksek düzeyde bulunmuştur. Ayrıca denetim oranları ile iş kazası sayısı arasında ilişkiler tespit edilmiştir.

Goldenhar, Williams ve Swanson (2003) Amerika’da yaptıkları çalışmada, yaralanmalar ile güvenlik iklimi algısı arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Bunun yanında güvenlik iklimi ile güvenlik uyumu arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişki bulmuşlardır. Farklı bir sonuç ise ramak kala olaylarının güvenlik iklimi ve güvenlik uyumu ile tahmin edilebilmesi olarak ifade edilmiştir.

Silva, Lima ve Baptista (2004) yaptıkları çalışmada, örgüt iklimi ile güvenlik iklimi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada 78 maddelik anket farklı işletmelerde çalışan 930 çalışanın katılımıyla uygulanmıştır. Örgüt iklimi ile güvenlik iklimi arasında yüksek düzeyde ilişki bulunmuştur. Ayrıca örgüt iklimi ve güvenlik iklimi algıları ortalaması en yüksek olan işletmelerin, iş kazası ve kaza oranı en düşük işletmeler oldukları belirlenmiştir. Buradan hareketle güvenlik iklimi yüksek olan işletmeler ile düşük iş kazası ve oranları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Siu, Philips ve Leung (2004) Hong Kong’da inşaat çalışanlarıyla yaptıkları çalışmada, güvenlik iklimi, güvenlik performansı ve psikolojik zorlanma arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre güvenlik tutumu mesleki kazaları öngörebilmekte, psikolojik zorlanmanın ise kaza oranlarıyla ilişkili olduğu belirtilmiştir. Ancak güvenlik performansı ile iletişim boyutu arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Clissold (2004) yaptığı çalışmada, psikolojik iklim, güvenlik iklimi ve güvenlik performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik iklim faktörleri güvenlik iklimi ve güvenlik performansı ile pozitif yönlü anlamlı ilişkilere sahiptir.

Amerika’daki bir perakende işletmesinde çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada, güvenlik iklimi, örgüt iklimi ve algılanan güvenlik

arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre güvenlik iklimi ile örgüt iklimi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çevresel koşullar ve örgüt ikliminin algılanan güvenlik üzerinde anlamlı yordayıcı olduğu tespit edilmiştir (Dejoy vd., 2004).

Huang vd., (2006) Amerika’da farklı işletmelerden 2680 çalışanın katılımıyla büyük ölçekli bir araştırma yapmış ve güvenlik iklimi ile yaralanma sonucu zorunlu raporlama davranışı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda güvenlik iklimi ile ilgili yönetimin güvenliğe bağlılığı, işe geri dönüş politikaları, yaralanma sonrası uygulamalar ve güvenlik eğitimleri olmak üzere 4 boyut ortaya çıkmıştır. Katılımcıların üçte birinin en az bir kez iş ortamında yaralanma yaşadığı görülmüştür. Güvenlik iklimi algısı ile zorunlu yaralanma raporları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. 4 boyut arasında yönetimin güvenliğe bağlılığı ve güvenlik eğitimleri boyutlarının katılımcılar tarafından diğerlerine göre daha fazla önemsendiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca yaralanma sonucunda çalışanların işe geri dönüş süreçlerinde işletme yönetiminin olumlu tutum ve davranış göstermesinin yaralanma oranlarını azaltacağı vurgulanmıştır.

Salminen ve Gyekye'nin (2007) yapmış olduğu araştırmada, güvenlik iklimi algıları ölçülmüştür. Buna göre, işyerinde çalışma zamanları daha fazla olan çalışanların, daha az zamanlılara göre güvenlik iklimi algılarının, iş tatminlerinin daha yüksek olduğu ve İSG yönetim sistemine olan bağlılıklarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak iş kazası ve meslek hastalıklarının da düşük olduğu saptanmıştır.

Lin vd., (2008), Çin’de faaliyet gösteren çeşitli işletmelerden 1026 çalışanın katılımıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Ölçek geliştirme amaçlı yapılan bu araştırmada 27 maddelik anket kullanılmış ve faktör analizleri sonucu 21 maddeden oluşan 7 boyutlu bir ölçek ortaya çıkmıştır. Bu yedi boyut güvenlik farkındalığı ve yetkinlik, güvenlik önlemleri, yönetimin desteği, güvenlik iletişimi, güvenlik eğitimi, risk değerlendirmesi ve örgütsel çevre olarak sıralanmasına karşın kazaya uğrama ve işyeri unsurları değişkenleri açısından güvenlik algılarında önemli değişimler gözlenmiştir. Güvenlik farkındalığı ve yetkinlik boyutu Çin’deki işletmelerde çalışanlar arasında en çok önem verilen boyut olarak bulunmuştur.

Altinel (2009), tersane çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirdiği çalışmada güvenlik iklimi ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonucunda güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca iş tecrübesi arttıkça güvenlik iklimi algısının da arttığı ortaya çıkmıştır.

Sadullah ve Kanten (2009) tersane çalışanlarıyla güvenlik iklimi faktörlerini inceledikleri çalışmada kişisel koruyucu donanım kullanılmasının güvenli çalışan davranışıyla pozitif yönlü anlamlı bir ilişki içinde olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında olumsuz iletişimin tatminsizlik ve olumsuz algıyı da beraberinde getirdiği ortaya çıkmıştır.

Vinodkumar ve Bhasi (2011) kimya alanında çalışanların katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmada güvenlik iklimi ile kaza oranlarını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre firmalar açısından yüksek güvenlik algısı, düşük kaza oranlarını açıklamaktadır. Ayrıca yaş ve tecrübenin güvenlik iklimi ile anlamlı ilişkileri tespit edilmiştir. Ancak gelir durumundaki farklılıkların güvenlik algısını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Ajslev vd., (2017), Danimarka'da farklı sektörlerden 15.144 kişinin katılımıyla iş kazası ve güvenlik iklimini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla çalışma gerçekleştirmişlerdir. 2012 yılında yapılan bu çalışmada güvenlik iklimi sorunu ortaya çıkma olasılığı en çok olan sektörlerin nakliye, inşaat, imalat ve mutfak alanları olduğu tespit edilmiştir. İş kazası sayılarının güvenlik iklimindeki problemlerin artışıyla paralellik gösterdiği ve aralarında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte güvenlik iklimi problem sayısındaki artış, kaza oranını daha çok artırmaktadır. 18-24 yaş aralığında bulunan genç çalışanlarda güvenlik iklimi sorunu yaşanma sayısının daha çok olduğu, bununla birlikte genç çalışanlarda iş kazası geçirme ihtimalinin de daha çok olduğu ifade edilmiştir. Sonuç olarak iş kazası yaşanma ihtimalinin güvenlik iklimi problemlerinin artmasıyla birlikte anlamlı şekilde arttığı tespit edilmiştir. Genç çalışanlarda güvenlik iklimi problemlerinin daha çok yaşandığı ve dolayısıyla iş kazası geçirme ihtimallerinin de daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Can ve Hüseyinli (2017) yaptıkları çalışmada, güvenli çalışan davranışlarını belirleyen en önemli faktörlerin kişisel öncelik ve güvenlik ihtiyacı olduğu

bulunmuştur. Çalışanların kişisel öncelikleri ile güvenlik ihtiyaçlarının artmasıyla güvenlik prosedürlerine uyum ve kişisel koruyucu ekipman kullanımının da arttığı, iş yerindeki güvenlik etkinliklerini gerçekleştirme oranında da artış meydana geldiği belirtilmektedir.

Yavuzel (2019) örgüt içerisindeki çalışanların güvenlik iklimi ve işten ayrılma düşüncesi ilişkisini araştırmak üzere, bekâr katılımcıların evli olanlara göre; lise mezunu katılımcıların ise diğer mezuniyet gruplarına göre yönetimin bakış açısı ve kuralları algılarının daha olumlu olduğu ölçülmüştür. Katılımcıların herhangi bir demografik değişkenlerinin iş arkadaşları ve güvenlik eğitimleri faktörü algıları ve işten ayrılma niyeti algıları yönünden istatistiksel şekilde anlamlı farklılıklar göstermedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Aksoy ve Mamatoğlu (2020) pandemi döneminde örgütlerdeki güvenlik iklimini iş güvenliği uzmanları bakış açısından incelemiştir. Sonuç olarak, salgın döneminde işçilerin sağlık ve güvenliğini korumaya yönelik alınan tedbirler ile güvenlik ikliminin salgın öncesine göre daha iyi olduğu, olumlu yönde değiştiği tespit edilmiştir.

Aca ve Akdamar (2022) güvenlik önceliği, güvenlik iletişimi ve güvenlik eğitiminin güvenli davranış üzerine etkilerini inşaat sektöründe uygulamalı bir şekilde incelemiştir. Sonuç olarak; yaşın ilerlemesiyle güvenli davranış eğiliminin azaldığı, bekar işçilerin daha güvenli davranışlarda bulunduğu ve eğitim düzeyinin güvenli davranışa pozitif etki ettiği tespit edilmiştir. Fakat daha önceden kazaya uğrayıp uğramama değişkeninin güvenli davranışa etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Açık iletişim ve eğitimin, güvenli davranış ve güvenli iş ortamı yaratma konusunda olumlu etkileri olduğu sonucuna varılmıştır.

### **2.2.2. İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Araştırmalar**

Cheyne vd., (1998) yaptıkları çalışmada, çalışanların iş güvenliği ile ilgili tutumlarının iş güvenliği etkinlikleri seviyesi ile ilişkili olduğu ifade edilmiştir. İngiltere ve Fransa'daki çok uluslu bir şirket çalışanlarıyla yapılan bu çalışmada iş



yerindeki iş güvenliği ikliminin tanımlanması, yöneticilere ve bireysel sorumluluklara yönelik tutumlarla yakından ilişkili bulunmuştur.

Şahin ve Erkal (2010) yaptıkları çalışmada, mutfak personelinin yaralanmasına neden olan faktörler arasında en yaygın olanın kaygan zemin olduğu belirtilmiştir. Ayrıca mutfakta çalışanların çoğunluğunun en az 1 kez iş kazası geçirdiği, en riskli otel bölümünün de mutfak olduğu ifade edilmiştir.

Cherono (2011) Kenya’da yaptığı çalışmada, otel kazalarındaki ilk üç sırada düşme, yanık ve kesme olduğunu belirtmiştir. Ayrıca bunlara ek olarak mutfak ve yiyecek içecek bölümlerinde elektrik çarpmasının da en sık rastlanan yaralanma biçimlerinden olduğunu ifade etmiştir.

Karamık ve Şeker (2015) yaptıkları çalışmada, İSG uygulamalarının üretime etki eden faktörler arasında saymış ve verimlilik üzerinden doğrudan etkisinin olacağını belirtmişlerdir.

Akkuş (2021), İSG kapsamında otel çalışanlarının yaşadığı iş kazalarını araştırmıştır. Sonuç olarak, çalışanların çoğunlukla düşme nedeniyle ve güvensiz davranışlar sonucu kaza yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca yaşadıkları iş kazaları sonrasında çalışmayı bırakmadıkları ve İSG üzerine verilen eğitimleri yeterli bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Gezgel (2021), hazır yemek sektöründe İSG güvenliği ve farkındalık düzeylerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, çalışanların İSG bilgi düzeyinin genel olarak yeterli seviyede olduğunu tespit etmiştir.

Canördek (2022), üniversite personelinde İSG bilincinin araştırılması konulu çalışmasında, eğitim düzeyi yüksek olan, çocuk sahibi olan, idareci olan ve İSG eğitimleri alan personelin, İSG bilincinin daha yüksek olduğunu ifade etmiştir.

Kalıntaş (2022) üniversitelerde verilen İSG eğitimlerini araştırmış, Çankaya Üniversitesi Mimarlık Fakültesi öğrencileri üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, öğrencilerin İSG farkındalık düzeyinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Kahveci ve Gültekin (2022) liman çalışanlarının İSG farkındalık ve bilinç düzeylerinin iş performansına etkisini incelemiştir. Sonuç olarak, İSG konusundaki farkındalık ve bilincin iş performansını olumlu etkilediği, bu farkındalık ve bilincin

artışıyla iş kazaları, hastalıkları ve iş performansındaki düşüşlerin azalacağı tespit edilmiştir.

### **2.2.3. Güvenlik İklimi ve İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Araştırmalar**

Eroğlu (2018), güvenlik iklimi ve İSG uygulamaları performansı ilişkisini incelemiştir. Beş iş yeri için çalışma koşullarının değerlendirilmesinde güvenlik iklimi ve İSG uygulamaları performansı açısından yeterli bilgi düzeyine sahip olmadıkları tespit edilmiş, özellikle yetersiz İSG eğitimleri ve çalışanların fikir ve düşüncelerine yeterli önemin yönetimce verilmemesi gibi sorunların daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür.

Kaplan (2019) üniversite öğrencileri üzerine yaptığı çalışmada, güvenlik iklimi ile İSG uygulama performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca güvenlik ikliminin İSG'yi pozitif ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Kahveci (2019) mobilya sektörü çalışanları üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların güvenliği ön planda tutup risklere karşı dikkatli oldukları ve yönetimin de desteğiyle işletmeye sadakatlerinin arttığı belirlenmiştir. Çalışanların güvenlikle ilgili düşünceleri yükseldikçe, kaza ve risklerde düşüşlerin yaşandığı tespit edilmiştir.

Acar (2019) metal sektörü çalışanları üzerine yaptığı araştırma sonuçlarına göre, İSG konusunda liderlik etmenin hem olumlu bir iklim oluşmasına hem de çalışanların bu olumlu iklim doğultusunda davranacakları sonucuna ulaşmıştır.

Akkuş (2021), İSG kapsamında otel çalışanlarının yaşadığı iş kazalarını araştırmıştır. Sonuç olarak, çalışanların çoğunlukla düşme nedeniyle ve güvensiz davranışlar sonucu kaza yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca yaşadıkları iş kazaları sonrasında çalışmayı bırakmadıkları ve İSG üzerine verilen eğitimleri yeterli bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tuna ve Ulutaşdemir (2022), İSG dersinin staj yapan öğrencilerdeki güvenlik iklimi algılarını araştırmıştır. İSG dersi alan öğrencilerin güvenlik iklimi algılarının

daha yüksek olduğu ve cinsiyet, eğitim, lokasyon gibi demografik özelliklerle güvenlik iklimi arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Sakallı vd., (2022), güvenlik ikliminin güvenlik performansına olan etkisini Türkiye'deki çalışanlar açısından incelemiştir. 6 sektörden 317 katılımcıya ulaşılmıştır. Sonuç olarak, güvenlik ikliminin güvenlik performansını etkilediği sonucuna varılmıştır. Güvenlik bilgisinin doğrudan ve dolaylı olarak, güvenlik motivasyonunun ise doğrudan güvenlik performansı üzerine etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Türkiye'de İSG eğitimlerinin, eğitimin her kademesinde verilmesi gerektiği, eğitimin nitelik ve nicelik yönünden artırılması gerektiği sonucuna varılmıştır.

### 3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli ve hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi hakkında bilgi verilmektedir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Belirli bir konuya ilişkin katılımcıların görüşlerinin belirlendiği büyük örneklem üzerinde yapılan araştırmalara tarama araştırmaları denir (Büyüköztürk vd., 2012). İlişkisel tarama modeli ise iki veya daha çok değişken arasındaki karşılıklı değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2010). Tarama modelleri var olan bir durumu, var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlar. Bu çalışmada konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algısı ile İSG farkındalığı birlikte araştırıldığından ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Hipotez, “doğru olduğu düşünülen düşünce ve tecrübeler dayalı test edilebilir ifadeler kurmaktır (Temiz ve Tan, 2009, s. 197).” ve gözlemler veya çıkarımlar sonucunda belirlenmektedir. Literatürde yer alan teoriler doğrultusunda hipotez oluşturulur. Araştırmacı tarafından ulaşılmış olan örneklemden yola çıkılarak evrene yönelik çıkarımlarda bulunulur (Akarsu 2014’den aktaran Oflaz, 2021, s. 108).

Güvenlik iklimi genel olarak bir algıyı anlatmakla beraber, güvenli davranışlara da etki etmektedir. Tehlike ve risklerin önlenmesindeki uygulamalar, algıyı, sadakati ve beklentileri etkilemekte ve onlardan etkilenmektedir (Seçer, 2012, s. 38). Bu nedenle iş sağlığı ve güvenliğini sağlamaya yönelik alınan tedbirler kadar

Çalışanların bu tedbirleri nasıl algıladığının belirlenmesi de önemlidir. Çalışanların güvenlik iklimi algısını belirlemeye yönelik birçok çalışma mevcuttur. ğt (2022) tarafından hastanelerde, radyasyon içeren bölümlerde çalışanlar üzerine ve benzer Şekilde, Aydın ve Harmancı Seren (2021) tarafından kamu hastanesinde çalışan hemşireler üzerine yapılan araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde çalışanların güvenlik iklimi algısının yüksek olduğu İSG eğitimlerinin bu algıyı pozitif etkilediği görülmektedir. Yapılan araştırmalar, pandemi döneminde alınan önlemlerin güvenlik iklimi algısını artırdığı yönündedir (Aksoy ve Mamatoğlu, 2020). Bu alışmalar ışığında **H<sub>1</sub>** geliştirilmiştir.

Çalışanların İSG konusunda bilgi, tutum, davranış ve farkındalıklarını belirlemeye yönelik farklı sektörlerde yapılan çalışmalar mevcuttur (Canördek, 2022; Gezgel, 2021; Arslan, 2020). Yapılan araştırmalar doğrultusunda genel olarak alışanların İSG bilgi düzeyinin yeterli seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bu alışmalar ışığında **H<sub>2</sub>** geliştirilmiştir.

Güvenlik iklimi ve İSG ilişkisini inceleyen çalışmalar incelendiğinde, genel olarak aralarında pozitif yönlü ilişki görülmektedir (Kaplan, 2019; Eroğlu, 2018). Özellikle Covid-19 döneminde güvenlik iklimi ve İSG zerine yapılan çalışmalarda pandemi döneminde alınan önlemlerin güvenlik iklimi algısını artırdığı, bu algının alışanların İSG davranışlarına olumlu Şekilde yansıdığı tespit edilmiştir (Fagnoli ve Lombardi, 2021; Aksoy ve Mamatoğlu, 2020). Bu bilgiler ışığında **H<sub>3</sub>** geliştirilmiştir.

Belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir;

**H<sub>1</sub>**: Kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik iklimi algıları yüksek düzeydedir.

**H<sub>2</sub>**: Kat hizmetleri birimi alışanlarının İSG farkındalıkları yüksek düzeydedir.

**H<sub>3</sub>**: Kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik iklimi algıları ile İSG farkındalıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3.2. Evren ve Örneklem

Bir araştırma için evren, sorulara cevap aranılan bir hedef gruptan oluşmaktadır. Örneklem ise, evren içerisindeki araştırmaya yönelik olan sınırlı kitledir (Büyüköztürk vd., 2016, s. 80-81). Bu araştırmada, turizmin emeğe dayalı olması, yeni iş olanakları yaratabilme etkisi, birimde olası risklerin yüksek derecede olması (Yanardağ ve Avcı, 2012, s. 42) suretiyle evren olarak kat hizmetleri birimi çalışanları tercih edilmiştir. İstihdamda olan sigortalı çalışan sayısı 1 milyon 28 bin 344 kişidir. Bu da istihdam payında %7,12 gibi bir seviyeye Türkiye'de turizm alanındaki verileri sunmaktadır. Otel işletmeleri bazlı çalışan sayıları ise (2021 yılı), 237 bindir (Tekli, 2021). Literatüre göre, birden fazla araştırmacı bazında farklı örneklem büyüklüğü belirleme yöntemleri mevcuttur. Bu araştırmacılar, Altunışık vd. (2012, s. 137) evrenin 100 bin ve üzeri olması durumunda örneklem büyüklüğünün 384 ile yeterli olacağını formüle etmişlerdir. Uygulama alanı olarak coğrafi konumu, doğal, tarihsel ve kültürel kaynak çeşitliliğiyle birçok turiste hizmet sağlayan Antalya ili tercih edilmiştir. Söz konusu bölgede faaliyet gösteren 5 yıldızlı 24 otel işletmesine 420 adet anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden 395'inden dönüş sağlanmıştır. Anketlerden 395 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu (demografik özellikler, çalışanların iş yaşamı ve iş yaşamında güvenliği), "Güvenlik İklimi Ölçeği" ve "İSG Farkındalık Ölçeği" kullanılmıştır. Kişisel bilgi formunda; çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu soruları yer almaktadır. Ayrıca çalışanların iş yaşamı ve iş yaşamında güvenliği ile ilgili bilgileri belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Bu sorular; genel iş tecrübesi, iş yerindeki çalışma yılı, görev yeri, çalışma durumu, çalışma şekli, haklarının yeterli olduğu düşüncesi, iş kazası geçmişi, ramak kala olay geçmişi, risk almaktan kaçınma durumu, İSG kanunu hakkında bilgisi, güvenlik tedbirlerine uyum ve pandemi tedbirlerinin yeterliliği şeklindedir. Sorular araştırmacılar tarafından Anaç (2020) ve Pehlivan (2016)'ın yapmış olduğu araştırmadan yararlanılarak oluşturulmuştur.

Araştırmada katılımcıların algıladıkları güvenlik iklimi algısını ölçmek amacıyla Türen, Gökmen, Tokmak ve Bekmezci (2014) tarafından geliştirilen 14 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler beşli Likert ölçeğine uyarlanarak “kesinlikle katılmıyorum, kesinlikle katılıyorum” (1-5) aralığında katılımcılara yöneltilmiştir. Araştırmacılar tarafından ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirliği 0,939 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada katılımcıların İSG farkındalık düzeylerini ölçmek amacıyla Pehlivan (2016) tarafından geliştirilen 20 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Araştırmacılar tarafından “Kimyasal temizlik ürünlerinin nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibiyimdir.” önermesi eklenmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler beşli Likert ölçeğine uyarlanarak “kesinlikle katılmıyorum, kesinlikle katılıyorum” (1-5) aralığında katılımcılara yöneltilmiştir. Araştırmacılar tarafından ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirliği 0,792 olarak hesaplanmıştır.

Anketin pilot uygulaması 2021 Mayıs ayında Antalya ilinde bulunan otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Toplam 100 anket elde edilmiş ve veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Bu anketlerin güvenilirlik değeri güvenlik iklimi algısı ölçeği için 0,97 bulunmuştur. İSG farkındalığı ölçeği için ise bu değeri 0,92’dir. Bu uygulamadan elde edilen 100 anket daha sonra elde edilen anketlere eklenmiştir.

### **3.4. Verilerin Toplanma Süreci**

Hazırlanan anket formu 2021 yılı Haziran ve 2021 yılı Eylül ayları arasında Akdeniz Bölgesinde en fazla otel çalışanını istihdam edildiği Antalya ilinde hizmet veren 5 yıldızlı 24 otel işletmesinin kat hizmetleri birimi çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışanlar, kendi hür iradeleri ile araştırmaya katılmışlardır. Katılımcılar anket hakkında bilgilendirilerek belirli sürede cevapları alınmıştır. Veriler yüz yüze görüşme tekniği ile anket aracılığıyla toplanmıştır.

Katılımcılara anketin amacı ve kimler tarafından yapıldığına dair gerekli bilgiler açıkça belirtilmiştir. Kişisel verilerin gizliliği kapsamında toplanan verilerin ve kişisel bilgilerin korunacağı, kullanımının bu çalışma ile sınırlı olacağı belirtilmiştir.

### 3.5. Verilerin Analizi

Araştırma sonucu elde edilen veriler istatistiksel analiz programı aracılığıyla değerlendirilmiş olup frekans ve yüzde analizlerinden, aritmetik ortalama ve ölçeklerin güvenilirliklerini ve geçerliklerini tespit etmek amacıyla güvenilirlik testinden yararlanılmıştır.

Puanlar normal dağılım göstermediğinden non-parametrik testler uygulanmıştır. Ortalama puanlar arasındaki farkların anlamlılığı test edilirken, süreksiz değişkenin iki olduğu durumlarda Mann Whitney U-Testi kullanılmıştır. Süreksiz değişkenin ikiden fazla olduğu durumlarda ortalama puanlar arasındaki farklılıkları saptamak için Kruskal Wallis H-Testi uygulanmıştır. Korelasyon analizi ile de değişkenler arası ilişkiler yorumlanmıştır. Elde edilen bulguların değerlendirilmesinde %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyi kullanılmıştır.



## 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algıları, İSG farkındalıkları ve güvenlik iklimi algısı ile İSG farkındalığı ilişkisini belirlemeyi amaçlayan araştırmanın bulgularına ve yorumlarına yer verilmektedir.

### 4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin elde edilen bilgiler Çizelge 1’de, iş yaşamı ve iş yaşamında güvenliği ile ilgili bilgiler Çizelge 2’de verilmektedir.

Çizelge 1. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler

Sosyo-Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	122	30,9
	Erkek	273	69,1
	Toplam	395	100
Yaş	18-25 yaş arası	126	31,9
	26-35 yaş arası	167	42,3
	36-45 yaş arası	79	20
	46-55 yaş arası	23	5,8
	Toplam	395	100
Medeni Durum	Evli	113	28,6
	Bekar	282	71,4
	Toplam	395	100

**Çizelge 1-devamı**

Sosyo-Demografik Değişkenler		N	%
<b>Öğrenim Durumu</b>	İlkokul	20	5,1
	Ortaokul	24	6,1
	Lise	141	35,7
	Ön lisans	151	38,2
	Lisans	59	14,9
	Toplam	395	100

Çizelge 1’de yer alan sonuçlara göre, katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, %69,1’i erkek, %30,9’u kadın olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni incelendiğinde dağılımın %42,3’ü 26-35 yaş arası, %31,9’u 18-25 yaş arası, %20’si 36-45 yaş arası, %5,8’i 46-55 yaş arası olduğu görülmektedir. 18-35 yaş arasında çalışanların %75’e yakın olması dikkat çekmektedir. Katılımcıların %71,4’ü bekar, %28,6’sı evlidir. Katılımcıların öğrenim durumuna bakıldığında, %38,2’si ön lisans, %35,7’si lise, %14,9’u lisans mezunu, %6,1’i ortaokul mezunu ve %5,1 ilkokul mezunudur. Lise ve ön lisans mezunu katılımcıların çoğunluğu dikkat çekmektedir.

**Çizelge 2. Katılımcıların İş Yaşamı ve İş Yaşamında Güvenliği İle İlgili Bilgiler**

		N	%
<b>Genel İş Tecrübesi</b>	1 yıldan az	82	20,8
	1-5 yıl arası	177	44,8
	6-10 yıl arası	106	26,8
	11 yıl ve üzeri	30	7,6
	Toplam	395	100
<b>İş Yerindeki Çalışma Yılı</b>	1 yıldan az	142	35,9
	1-5 yıl arası	163	41,3
	6-10 yıl arası	78	19,7
	11 yıl ve üzeri	12	3
	Toplam	395	100
<b>Görev Yeri</b>	Kat	248	62,8
	Çamaşırhane	72	18,2
	Genel Alan	75	19
	Toplam	395	100

**Çizelge 2-devamı**

		N	%
<b>Çalışma Durumu</b>	Kadrolu	83	21
	Sözleşmeli	312	79
	Toplam	395	100
<b>Çalışma Şekli</b>	Sadece gündüz	100	25,3
	Sadece gece	15	3,8
	Vardiyalı	280	70,9
	Toplam	395	100
<b>Haklarının Yeterli Olduğu Düşüncesi</b>	Evet	129	32,7
	Hayır	87	22
	Kısmen	179	45,3
	Toplam	395	100
<b>İş Kazası Geçmişi</b>	Evet	50	12,7
	Hayır	345	87,3
	Toplam	395	100
<b>Ramak Kala Olay Geçmişi</b>	Evet	123	31,1
	Hayır	272	68,9
	Toplam	395	100
<b>Risk Almaktan Kaçınma Durumu</b>	Evet	91	23
	Hayır	71	18
	Kısmen	233	59
	Toplam	395	100
<b>İSG Kanunu Bilgisi</b>	Evet	164	41,5
	Hayır	4	1
	Kısmen	227	57,5
	Toplam	395	100
<b>Güvenlik tedbirlerine uyma nedeni</b>	Zorunluluk	68	17,2
	İş verimi	58	14,7
	İş kazalarını engelleme	122	30,9
	Kendini güvende hissetme	147	37,2
	Toplam	395	100
<b>Pandemi tedbirlerinin yeterliliği</b>	Evet	307	77,7
	Hayır	14	3,5
	Kısmen	74	18,7
	Toplam	395	100

Çizelge 2'ye göre katılımcıların genel iş tecrübesine bakıldığında, %44,8'i 1-5 yıl arası, %26,8'i 6-10 yıl arası, %20,8'i 1 yıldan az ve %7,6'sı 11 yıl ve üzeri deneyime sahip oldukları görülmektedir. Aynı işyerindeki çalışma süresine bakıldığında %41,3'ü 1-5 yıl arası, %35,9'u 1 yıldan az, %19,7'si 6-10 yıl arası ve %3'ü 11 yıl ve üzeri süreye sahip oldukları görülmektedir. Genel iş tecrübesindeki süreler ile aynı iş yerindeki çalışma sürelerinde benzerlikler göze çarpmaktadır. Katılımcıların %62,8'i katlarda, %19'u genel alanlarda ve %18,2 katılımcı ise çamaşırhanelerde çalışmaktadır. Katılımcıların %79'u sözleşmeli ve %21'i kadrolu çalışandır. Katılımcıların %70,9'u vardiyalı çalışmaktadır. %25,3'ü sadece gündüz vardiyasında çalışırken %3,8'i gece vardiyasında çalışmaktadır. Katılımcılar %45,3 oranında kısmen haklarının yeterli olduğunu düşünmektedir. Haklarının yeterli olduğu görüşüne sahip olanların oranı %32,7 iken %22 haklarının yeterli olmadığını düşünmektedir. Katılımcıların %87,3'ü daha önce iş kazası geçirmediğini belirtmiştir. %12,7'sinin iş kazası geçmişi vardır. Katılımcıların %68,9'u böyle bir durum yaşamadığını, %31,1'i ramak kala olay geçmesine sahip olduğu belirlenmiştir. Risk almaktan kısmen kaçınan katılımcıların oranı %59, risk almaktan kaçınanların oranı %23 iken, risk almaktan kaçınmayanların oranı ise %18 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların %57,5'i İSG kanunu hakkında kısmen bilgi sahibidir. %41,5'i kanun hakkında bilgi sahibidir. Katılımcıların %37,2'sinin güvenlik tedbirlerine kendini güvende hissetmek için uyduğu tespit edilmiştir. %30,9'u iş kazalarını engellemek için, %17,2'si zorunluluk olarak gördükleri için, %14,7' si ise iş verimliliğine önem verdikleri için tedbirlere uymaktadır. Pandemi tedbirlerinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %77,7 iken %18,7'si kısmen yeterli olduğu görüşündedir. %3,5'i ise tedbirlerin yeterli olmadığını düşünmektedir.

#### **4.2. Ölçeklerdeki Maddelerin Ortalama Değerleri**

Güvenlik iklimi ölçeğinde katılımcılara toplam 14 önerme sunulmuştur. Bu önermelere (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden bir tanesini seçmeleri istenmiştir. Araştırmaya katılanların araştırma sorularına verdikleri yanıtların aritmetik ortalamalarını değerlendirme ölçütleri aşağıdaki gibidir (Pehlivan, 2016);

\*1.00-1.79 (çok düşük) Kesinlikle Katılmıyorum

\*1.80- 2.59 (düşük) Katılmıyorum

\*2.60- 3.39 (orta) Kararsızım

\*3.40– 4.19 (yüksek) Katılıyorum

\*4.20– 5.00 (çok yüksek) Kesinlikle Katılıyorum

Elde edilen ortalama puan ve standart sapma değerleri Çizelge 3'te gösterilmiştir.

**Çizelge 3. Güvenlik İklimi Ölçeği Maddelerinin Ortalama Değerleri**

İFADELER	$\bar{x}$	SS
1.Bu iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli kaynaklar bulunmaktadır.	4,14	0,74
2.Kurum yönetimi samimi olarak iş görenlerin sağlık ve güvenliği hususlarını önemsemektedir.	4,01	0,69
3.Bence bu iş yerinde yönetim, güvenlik kontrolleri ve kaza tahkikatlarını takip etme konusunda yeterli tedbirleri almaktadır.	3,96	0,73
4.Yönetim, güvenlik kontrolleri ve kaza tahkikatlarının sonuçlarını işgörenele paylaşmaktadır.	3,81	0,77
5.Yönetim, iş sağlığı ve güvenliği hususunda benim görüşlerime önem verir.	3,59	0,82
6.Bu işyerinde iş görenler, çalışırken daima sağlık ve güvenlik ile ilgili kural ve talimatlarda belirtilmiş olan ekipmanı kullanırlar.	3,98	0,70
7.Bu işyerinde güvenlik teftişleri iş görenlerin sağlık ve güvenlik seviyesini yükseltmede faydalı olmaktadır.	4,24	0,74
8.İş yapılırken sağlık ve güvenlikle ilgili kural ve talimatlara uygun biçimde yeterli miktarda personel bulundurulmaktadır.	4,00	0,72
9.Kurum yönetimi iş sağlığı ve güvenliği seviyesini geliştirmek adına önerebileceğini teşvik etmektedir.	3,93	0,71
10.Yönetim iş sağlığı ve güvenliği konusuna verimlilik ve karlılıktan daha fazla önemsemektedir.	3,79	0,85
11.İşyerindeki takım arkadaşlarım tarafından saygı görmem için çalışırken emniyet tedbirlerini önemsemem gerekir.	3,78	0,98
12.İşime yönelik aldığım iş güvenliği eğitimlerinin çoğu faydalı olmuştur.	4,24	0,71
13.Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımın tamamı iş sağlığı ve güvenliğinin önemini benimsemiş kimselerdir.	3,84	0,83
14.Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımın iş sağlığı ve güvenliği hususundaki eğitimlerinin yeterli seviyede olduğunu düşünüyorum.	3,80	0,82
Genel Ortalama: 3,94 Standart Sapma: 0,58 Cronbach's Alpha: 0,939		

Çizelge 3 incelendiğinde 14 ifadeden oluşan güvenlik iklimi ölçeğinin genel ortalamasının yüksek ( $\bar{x}=3,94$ ) olduğu görülmektedir. Bu ifadeler ( $\bar{x}=3,59$ ) ve

( $\bar{x}=4,24$ ) arasında değişiklik göstermektedir. Değişim aralığı, 0,65 olarak hesaplanmıştır.

Bu sonuçlar güvenlik iklimi algısı bakımından katılımcılar arasında önemli farklılıklar olmadığını göstermektedir. Katılımın nispeten en düşük olduğu ifade ( $\bar{x}=3,59$ ) ile “*Yönetim, İSG hususunda benim görüşlerime önem verir.*” şeklindedir. Katılımın en yüksek olduğu ifadeler ise; ( $\bar{x}=4,24$ ) ile “*Bu işyerinde güvenlik teftişleri iş görenlerin sağlık ve güvenlik seviyesini yükseltmede faydalı olmaktadır.*”, ( $\bar{x}=4,24$ ) ile “*İşime yönelik aldığım iş güvenliği eğitimlerinin çoğu faydalı olmuştur.*”, ( $\bar{x}=4,14$ ) ile “*Bu iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli kaynaklar bulunmaktadır*” ve ( $\bar{x}=4,01$ ) ile “*Kurum yönetimi samimi olarak iş görenlerin sağlık ve güvenliği hususlarını önemsemektedir.*” şeklindedir. Bu bilgiler doğrultusunda **H<sub>1</sub>** desteklenmiştir.

Çalışanların İSG farkındalıklarını belirlemek amacıyla toplam 21 önerme sunulmuştur. Bu önermelere (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden bir tanesini seçmeleri istenmiştir. Araştırmaya katılanların araştırma sorularına verdikleri yanıtların aritmetik ortalamalarını değerlendirme ölçütleri aşağıdaki gibidir (Pehlivan, 2016) :

- \*1.00-1.79 (çok düşük) Kesinlikle Katılmıyorum
- \*1.80- 2.59 (düşük) Katılmıyorum
- \*2.60- 3.39 (orta) Kararsızım
- \*3.40– 4.19 (yüksek) Katılıyorum
- \*4.20– 5.00 (çok yüksek) Kesinlikle Katılıyorum

**Çizelge 4. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığı Ölçeği Maddelerinin Ortalama Değerleri**

İFADELER	$\bar{x}$	SS
1.İş sağlığı ve güvenliğini tehdit edebilecek faktörlere uygun uyarı levhaları bulunmalıdır.	4,49	0,64
2.İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri benim için gereklidir.	4,18	0,68
3.İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında çalışanların aktif olarak katılımına gerek yoktur. (ters)	3,98*	1,06
4.Zaman zaman çalışma sırasında sağlık ve güvenliğimi riske attığım olur. (ters)	3,13*	1,17
5.İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri zaman kaybıdır. (ters)	4,11*	0,98
6.İş sağlığı ve güvenliği yönünden alınan tedbirlere uyulup uyulmadığı denetlenmelidir.	4,33	0,73
7.İş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde öğrendiğim bilgileri iş yaparken uyguladım.	4,09	0,57
8.İş sağlığı ve güvenliği açısından bir tehdit ile karşılaştığımda derhal ilgili mercilere haber veririm.	4,25	0,73
9.Çalışanlara koruyucu ekipmanların sağlanması gereklidir.	4,54	0,67
10.İş hayatımla ilgili yasal hak ve sorumluluklarım hakkında bilgi sahibiyimdir.	3,71	0,82
11.İş sağlığı ve güvenliği önlemleri işveren tarafından alınmalıdır.	4,28	0,77
12.Yaptığım işle ilgili oluşabilecek meslek hastalıkları ve nedenleri hakkında bilgi sahibiyimdir.	3,75	0,75
13.İşletmede iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri düzenli olarak yapılmalıdır.	4,32	0,62
14.İş sağlığı ve güvenliği konusunda uzmanlar, yönetim ve çalışanlar arasında işbirliği gereklidir.	4,36	0,63
15.Koruyucu ekipmanların nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibiyimdir.	3,97	0,67
16.Kimyasal temizlik ürünlerinin nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibiyimdir.	3,77	0,74
17.Kazalar aniden olur ve önlemek için yapabilecek çok az şey vardır. (ters)	2,80*	1,08
18.Çalışırken başımıza ne geleceği büyük ölçüde şans meselesidir. (ters)	2,69*	1,05
19.Bazen koruyucu ekipmanları kullanmadığım olur. (ters)	3,37*	1,11
20.İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile iş kazaları azalmaktadır.	4,21	0,68
21.Patlama ve yangın tehlikelerinden korunma hususunda bilgi sahibiyimdir.	3,51	0,93
Genel Ortalama: 3,90 Standart Sapma: 0,36 Cronbach's Alpha: 0,792		

\* işareti olan önermeler negatif kurulumludur. Bu önermeler "recode" yapılarak olumlu hale dönüştürülmüştür.

Çizelge 4 incelendiğinde 21 ifadeden oluşan İSG farkındalık ölçeğinin genel ortalamasının yüksek ( $\bar{x}=3,90$ ) olduğu görülmektedir. Bu ifadeler ( $\bar{x}=2,69$ ) ve ( $\bar{x}=4,54$ ) arasında değişiklik göstermektedir ve değişim aralığı 1,85 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar İSG farkındalığı algısı bakımından katılımcılar arasında bazı farklılıklar olduğunu göstermektedir. Katılımın en düşük olduğu 2 ifade ( $\bar{x}=2,69$ ) ile "Çalışırken başınıza ne geleceği büyük ölçüde şans meselesidir." ve ( $\bar{x}=2,80$ ) ile "Kazalar aniden olur ve önlemek için yapabilecek çok az şey vardır." En yüksek ortalamalara sahip 2 ifade ise ( $\bar{x}=4,49$ ) ile "İş sağlığı ve güvenliğini tehdit

edebilecek faktörlere uygun uyarı levhaları bulunmalıdır.” ve ( $\bar{x}=4,54$ ) ile “Çalışanlara koruyucu ekipmanların sağlanması gereklidir.” olmuştur. Ters önerme olan ve recode yapılan “İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri zaman kaybıdır.” ifadesine katılım oldukça yüksektir ( $\bar{x}=4,11$ ). Yani çalışanlar eğitimleri zaman kaybı olarak görmemektedir. Bu bilgiler doğrultusunda  $H_2$  desteklenmiştir.

### 4.3. Ölçeklerin Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular

Elde edilen veriler üzerinde yapılacak analizleri belirlemek için çarpıklık-basıklık katsayıları incelenmiştir. Bu değerlerin (+1,5) – (-1,5) aralığında yer alması durumunda verilerin normal dağılım sergilediği sonucuna ulaşılmaktadır (Büyüköztürk, 2017; Tabachnick ve Fidell, 2013). Ölçekten elde edilen verilerin çarpıklık basıklık değerleri Çizelge 5’te gösterilmiştir.

Çizelge 5. Ölçeklerin Çarpıklık Basıklık Değerleri

<b>Güvenlik İklimi Ölçeği</b>	Çarpıklık Değeri	-2,144	0,123
	Basıklık Değeri	7,432	0,245
<b>İSG Farkındalık Ölçeği</b>	Çarpıklık Değeri	-1,325	0,123
	Basıklık Değeri	5,540	0,245

Çizelge 5 incelendiğinde, verilerin normal dağılım göstermedikleri anlaşılmaktadır. Bu durumda parametrik testler yerine non-parametrik testler tercih edilmiştir. Bağımsız değişken sayısının iki olduğu durumlarda ortalama puanlar arasındaki farkı tespit etmek için Mann Whitney U-Testi, bağımsız değişken sayısının ikiden fazla olduğu durumlarda ise Kruskal Wallis H-Testi uygulanmıştır.



#### 4.4. Korelasyon Analizi

İki değişken arasındaki ilişkinin varlığını veya miktarını belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmaktadır. Veriler normal dağılım göstermediğinden Spearman korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı 0,00 olması durumunda iki değişkenin aralarında ilişki olmadığı, 1,00 olması aralarında mükemmel pozitif bir ilişki olduğu, -1,00 olması sonucunda ise aralarında negatif mükemmel bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmaktadır. Korelasyon katsayısı; 0,00-0,30 arasında ise düşük, 0,30-0,70 arasında ise orta, 0,70-1,00 arasında ise yüksek bir ilişki düzeyi bulunmaktadır (Büyüköztürk vd., 2016, s. 31). Katılımcıların güvenlik iklimi puanları ile İSG farkındalık puanları arasındaki ilişkiyi test etmek amaçlı korelasyon testi yapılmış ve sonuçları Çizelge 6’da verilmiştir.

Çizelge 6. Güvenlik İklimi ve İSG Farkındalık Puanlarına İlişkin Korelasyon Testi Sonuçları

		Güvenlik İklimi Algısı	İSG Farkındalığı
Güvenlik İklimi Algısı	Korelasyon Katsayısı	1,000	0,247**
	Sig.	.	0,000
	N	395	395
İSG Farkındalığı	Korelasyon Katsayısı	0,247**	1,000
	Sig.	0,000	.
	N	395	395

\*\*: $p < 0,01$

Çizelge 6 incelendiğinde, İSG farkındalığı ile güvenlik iklimi algısı ( $r: 0,247$ ;  $p < 0,05$ ) arasında düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu bulgular doğrultusunda  $H_3$  desteklenmiştir.

#### 4.5. Farklılık Testleri

Bu bölümde güvenlik iklimi algısı ve İSG farkındalık puan ortalamalarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Mann Whitney U-Testi ve Kruskal Wallis H-Testine ait çizelgeler ve yorumlara yer verilmiştir.

##### 4.5.1. Güvenlik İklimi Ölçeğine İlişkin Bulgular

Güvenlik iklimi algısı ölçeği ile cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, iş tecrübesi, iş yerindeki çalışma yılı, görev yeri, çalışma durumu ve çalışma şekli değişkenleri arasında istatistiksel anlamda bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U-Testi ve Kruskal Wallis H-Testine ait elde edilen bulgular Çizelge 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15'te verilerek yorumlanmıştır.

Çizelge 7. Güvenlik İklimi Algısının Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
Güvenlik İklimi	Kadın	122	190,38	23226,00	15723,000	-0,890	0,374
	Erkek	273	201,41	54984,00			

Çizelge 7 incelendiğinde güvenlik iklimi algısı puanları cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 8. Güvenlik İklimi Algısının Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
<b>Güvenlik İklimi</b>	18-25 yaş arası (A)	126	162,53	3	24,205	0,000	
	26-35 yaş arası (B)	167	227,80				B>A,C
	36-45 yaş arası (C)	79	189,93				
	46-55 yaş arası (D)	23	194,98				

Çizelge 8 incelendiğinde, güvenlik iklimi algısı puanları yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ). 26-35 yaş arası katılımcıların sıra ortalaması 18-25 yaş arası ile 36-45 yaş arası katılımcılardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Çizelge 9. Güvenlik İklimi Algısının Medeni Durum Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları**

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
<b>Güvenlik İklimi</b>	Evli	113	202,31	22861,50	15445,500	-0,477	0,633
	Bekar	282	196,27	55348,50			

Çizelge 9 incelendiğinde, güvenlik iklimi algısı puanları medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 10. Güvenlik İklimi Algısının Öğrenim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Öğrenim Durumu	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
<b>Güvenlik İklimi</b>	İlkokul	20	154,75	4	3,675	0,452
	Ortaokul	24	191,25			
	Lise	141	205,93			
	Ön Lisans	151	198,20			
	Lisans	59	195,97			

Çizelge 10 incelendiğinde, güvenlik iklimi puanları öğrenim durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 11. Güvenlik İklimi Algısının İş Tecrübesi Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	İş Tecrübesi	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
<b>Güvenlik İklimi</b>	1 yıldan az (A)	82	164,67	3	9,274	0,026	A<B,C
	1-5 yıl (B)	177	209,29				
	6-10 yıl (C)	106	205,70				
	11 yıl ve üzeri (D)	30	195,28				

Çizelge 11 incelendiğinde, güvenlik iklimi puanlarında iş tecrübesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Genel güvenlik iklimi sıra ortalamasında 1 yıldan az iş tecrübesine sahip katılımcıların sıra ortalaması 1-5 yıl ile 6-10 yıl üzeri iş tecrübesine sahip katılımcılardan anlamlı düzeyde daha düşüktür.

**Çizelge 12. Güvenlik İklimi Algısının İş Yerindeki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	İş Yerindeki Çalışma Yılı	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
<b>Güvenlik İklimi</b>	1 yıldan az (A)	142	164,60	3	22,153	0,000	A<B,C
	1-5 yıl (B)	163	224,39				
	6-10 yıl (C)	78	198,19				
	11 yıl ve üzeri (D)	12	233,46				

Çizelge 12 incelendiğinde, güvenlik iklimi puanlarında iş yerindeki çalışma yılına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Güvenlik iklimi sıra ortalamasında aynı iş yerinde 1 yıldan az iş tecrübesine sahip katılımcıların sıra ortalaması aynı iş yerinde 1-5 yıl, 6-10 yıl iş tecrübesine sahip katılımcılardan anlamlı düzeyde daha düşüktür.

**Çizelge 13. Güvenlik İklimi Algısının Görev Yeri Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Görev Yeri	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
Güvenlik İklimi	Kat	248	204,92	2	4,426	0,109
	Çamaşırhane	72	199,77			
	Genel Alan	75	173,43			

Çizelge 13 incelendiğinde, güvenlik iklimi puanları görev yerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 14. Güvenlik İklimi Algısının Çalışma Durumu Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları**

	Çalışma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
Güvenlik İklimi	Kadrolu	83	206,81	17165,50	12216,500	-0,794	0,427
	Sözleşmeli	312	195,66	61044,50			

Çizelge 14 incelendiğinde, genel güvenlik iklimi puanları çalışma durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 15. Güvenlik İklimi Algısının Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Çalışma Şekli	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
Güvenlik İklimi	Sadece Gündüz	100	206,69	2	0,883	0,643
	Sadece Gece	15	204,27			
	Vardiyalı	280	194,56			

Çizelge 15 incelendiğinde, güvenlik iklimi puanları çalışma şekline göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

#### 4.5.2. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığı Ölçeğine İlişkin Bulgular

İSG farkındalık ölçeği cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, iş tecrübesi, iş yerindeki çalışma yılı, görev yeri, çalışma durumu ve çalışma şekli değişkenleri arasında istatistiki anlamda bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U-Testi ve Kruskal Wallis H-Testine ait elde edilen bulgular Çizelge 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 verilerek yorumlanmıştır.

**Çizelge 16. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları**

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
İSG Farkındalığı	Kadın	122	200,30	24436,50	16372,500	-0,268	0,789
	Erkek	273	196,97	53773,50			

Çizelge 16 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 17. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
İSG Farkındalığı	18-25 yaş arası (A)	126	237,42	3	25,693	0,000	A>B,C
	26-35 yaş arası (B)	167	179,35				
	36-45 yaş arası (C)	79	187,79				
	46-55 yaş arası (D)	23	141,50				

Çizelge 17 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). İSG farkındalığında 18-25 yaş arasındaki katılımcıların sıra ortalaması 26-35 yaş ve 36-45 yaş arası katılımcıların sıra ortalamasından anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

**Çizelge 18. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Medeni Durum Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları**

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
İSG Farkındalığı	Evli	113	193,09	21819,50	15378,500	-0,541	0,588
	Bekar	282	199,97	56390,50			

Çizelge 18 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 19. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Öğrenim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Öğrenim Durumu	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
İSG Farkındalığı	İlkokul (A)	20	97,85	4	23,649	0,000	A<B,C,D,E
	Ortaokul (B)	24	158,71				
	Lise (C)	141	202,32				
	Ön Lisans (D)	151	200,38				
	Lisans (E)	59	231,52				

Çizelge 19 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları öğrenim durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). İSG farkındalığı sıra ortalamalarında ilkokul mezunu katılımcıların sıra ortalaması diğerlerine göre anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur.

**Çizelge 20. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Genel İş Tecrübesi Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
İSG Farkındalığı	1 yıldan az (A)	82	231,87	3	14,838	0,002	A>B,C,D
	1-5 yıl arası (B)	177	184,45				
	6-10 yıl arası (C)	106	206,87				
	11 yıl ve üzeri (D)	30	154,05				

Çizelge 20 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları genel iş tecrübesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). İSG farkındalığı sıra ortalamalarında iş tecrübesi 1 yıldan az olan katılımcıların sıra ortalaması diğerlerinden anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

**Çizelge 21. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının İş Yerindeki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p
<b>İSG Farkındalığı</b>	1 yıldan az	142	214,30	3	4,702	0,195
	1-5 yıl arası	163	187,92			
	6-10 yıl arası	78	192,31			
	11 yıl ve üzeri	12	179,08			

Çizelge 21 incelendiğinde İSG farkındalığı puanlarında iş yerindeki çalışma yılına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemektedir ( $p > 0,05$ ).

**Çizelge 22. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Görev Yeri Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Görev Yeri	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
<b>İSG Farkındalığı</b>	Kat (A)	248	209,95	2	9,454	0,009	A>B,C
	Çamaşırhane (B)	72	163,83				
	Genel Alan (C)	75	191,29				

Çizelge 22 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları görev yerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). İSG farkındalığı sıra ortalamalarında görev yeri kat olan katılımcıların puan ortalaması diğerlerinden anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.



**Çizelge 23. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Çalışma Durumu Değişkenine İlişkin Mann Whitney U-Testi Sonuçları**

	Çalışma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	U	Z	p
İSG Farkındalığı	Kadrolu	83	215,46	17883,00	11499,000	-1,570	0,117
	Sözleşmeli	312	193,36	60327,00			

Çizelge 23 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları çalışma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ).

**Çizelge 24. İş Sağlığı ve Güvenliği Farkındalığının Çalışma Şekli Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	Çalışma Şekli	N	Sıra Ort.	sd	X <sup>2</sup>	p	Fark
İSG Farkındalığı	Sadece gündüz (A)	100	169,89	2	11,197	,004	
	Sadece gece (B)	15	157,40				
	Vardiyalı (C)	280	210,22				C>A,B

Çizelge 24 incelendiğinde, İSG farkındalığı puanları çalışma şekline göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). İSG farkındalığı sıra ortalamalarında vardiyalı çalışan katılımcıların sıra ortalaması diğerlerinden anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

**Çizelge 25. Hipotez Sonuçları**

<b>H<sub>1</sub></b>	Kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik iklimi algıları yüksek düzeydedir.	Desteklendi.
<b>H<sub>2</sub></b>	Kat hizmetleri birimi çalışanlarının İSG farkındalıkları yüksek düzeydedir.	Desteklendi.
<b>H<sub>3</sub></b>	Kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik iklimi algıları ile İSG farkındalıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde elde edilen bulgular özetlenerek önerilere yer verilmiştir.

### 5.1. Sonuçlar

Çalışanlar güvenli ve adil bir ortamda çalışmak istemektedirler. Yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına ve işletmeye güvenmek, çalıştıkları ortamda haklarının korunduğunu bilmek çalışanlar için önemlidir. Birlikte hareket etmek ilkesiyle iş yerinde daha fazla güvenlik ve sağlık için herkesin kendi sorumluluğu bulunmaktadır. İSG farkındalığı ve güvenlik iklimi algıları işletme içerisinde talep edilen bir konudur. Tüm ast ve üst çalışanlar için gereklidir. Bir bilinç katarak işin ilerlemesi sürecini kaliteli ve verimli bir hale getirecektir. Yöneticilerin, çalışanların istek ve beklentilerine karşı hazırbulunuşluğu önem arz etmektedir. Yöneticiler kanun ve prosedürleri göz ardı etmeden çalışanlara karşı açık, anlaşılır ve adil olmalıdırlar. Bu sayede hem kendi haklarını hem de çalışanların haklarını korumuş olacaklardır. Böylelikle güvenlik iklimi algısında gözle görülür artışlar gözlenecektir. İşletmeye karşı olan sorumluluklar ve bilinç önem kazanarak tüm çalışanlar açısından daha da dikkatli yerine getirilecektir. Yöneticiler tüm gelişmeleri takip eden, kendini ve çevresini güncellemekten geri durmayan, eğitimin önemini kavrayan kişiler oldukça İSG farkındalıkları ve güvenlik iklimi algıları tüm çalışanlar tarafından daha hızlı kavranacak ve bu da işin yapılış kalitesini artıracaktır. Görüldüğü üzere güvenlik iklimi algısı ve İSG farkındalığı birbirini etkileyen ve etkileşimde olan değişkenlerdir. Karşılıklı açık iletişimin varlığı tüm çalışanların işe karşı güdülenmesine olumlu etki edecektir.

Kat hizmetleri birimi, işletmenin tüm hijyen, bakımı ve düzeniyle ilgilenmesinin yanında risk ve tehlikelerin de sıklıkla karşılaşıldığı birimdir. Birim çalışanlarının güvenlik iklimi algısını ölçmek, İSG farkındalıklarını ve

davranışlarını belirlemek oldukça önemlidir. Bu amaçla yapılan araştırma sonucunda, güvenlik iklimi algısı ölçeğinin ortalama puanı yüksek düzeyde bulunmuştur. İSG farkındalık ölçeğinin ortalama puanı da yüksek düzeyde bulunmuştur. Aynı zamanda güvenlik iklimi algısı puanları ile İSG farkındalık puanları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Böylelikle **H<sub>1</sub>**, **H<sub>2</sub>** ve **H<sub>3</sub>** hipotezleri desteklenmiştir. Araştırmacıların bilgisi dahilinde sağlık sektörü üzerine yapılan araştırmaların sonuçları incelendiğinde çalışanların güvenlik iklimi algısının yüksek olduğu belirlenmiştir (Öğüt, 2022; Aydın ve Harmancı Seren, 2021). Çalışmalardan elde edilen sonuçlar bu çalışmanın güvenlik iklimi algısına yönelik araştırma sonucuyla benzerlik göstermektedir. Araştırma yapılan her iki sektör de hizmet sektörü içerisinde yer almaktadır ve emek-yoğun özelliğe sahiptir. Emek yoğun özelliğe sahip olan sektörlerde güvenlik iklimi algısı daha da önemli hale gelmektedir. Kazaların en çok yaşandığı ve risklerin oldukça yüksek olduğu yiyecek içecek sektöründe yapılan araştırma sonuçları incelendiğinde, çalışanların İSG hakkında bilgi düzeylerinin yeterli (Gezgel, 2021) veya mufak biriminde çalışan öğrencilerin orta düzeyde yeterli bilgiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Arslan, 2020). Araştırmalardan elde edilen sonuçlar bu araştırmanın sonuçlarıyla kısmen benzerlik göstermektedir. Yapılan araştırmalar çalışanların güvenlik iklimi algısı ile İSG bilgi, tutum ve farkındalıkları arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Fagnoli ve Lombardi, 2021; Aksoy ve Mamatoğlu, 2020; Kaplan, 2019; Eroğlu, 2018). Çeşitli sektörler üzerine yapılmış araştırmaların sonuçları, konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanlar üzerine yapılmış bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Kat hizmetleri birimi çalışanlarının çoğunun daha önce iş kazası geçirmemiş ve iş kazası geçirme tehlikesiyle karşılaşmamış olması araştırmanın dikkat çeken sonuçlarından. Ayrıca, çalışanların çoğu “kendilerini güvende hissetme” ve “iş kazalarını engelleme” amacıyla güvenlik tedbirlerine uymaktadır ve çalışanlar pandemi döneminde alınan önlemleri yeterli bulmaktadır. Çalışanların güvenlik iklimi algısının yüksek olmasında alınan önlemlerin etkisinin olduğu düşünülmektedir. Çalışanların çoğunun İSG kanunu hakkında kısmen veya tamamen bilgiye sahip olması oldukça sevindiricidir.

Yapılan araştırma sonucunda, kat hizmetleri birimi çalışanlarının güvenlik iklimi algısı ile İSG farkındalıkları bazı demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. 26-35 yaş arası katılımcıların güvenlik iklimi algısının daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların, zamanla tecrübe edindikçe ve işin işleyişinde rol aldıkça işletmenin güvenliğe yönelik almış olduğu tedbirleri daha sağlıklı değerlendirdiği söylenebilir. Terfi, yükselme veya kendini ispat etme durumlarının da yoğun olarak görülebileceği bir yaş grubu olması, çalışanların iş ortamındaki güvenlik iklimini daha sağlıklı değerlendirmelerini sağlayabilir. 18-25 yaş arası katılımcıların güvenlik iklimi algısının düşük, İSG farkındalıklarının yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca 1 yıldan az tecrübesi olan katılımcıların İSG farkındalıkları da daha yüksek bulunmuştur. İş hayatına yeni başlayan genç çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olması, sorumluluk bilincinin fazla olması, iş hayatına yeni başlamanın verdiği heyecan, yeni deneyim kazandıkları için risk almaktan çekinmeleri, işi prosedürlere uygun gerçekleştirmeyi amaçlamaları gibi nedenler İSG farkındalıklarının artmasında etkili olabilir. Akpınar ve Meral (2020) otomotiv sektöründe yaptıkları çalışmada, 18-25 yaş arası çalışanların İSG eğitimlerine yüksek derecede önem verdiklerini tespit etmişlerdir. Gençlerin İSG eğitimlerine önem vermesi İSG konusunda ne kadar bilinçli olduklarını da göstermektedir. Araştırmanın sonucu yapılan bu araştırmanın sonucunu desteklemektedir. Çalışanların iş tecrübesi ve buldukları işletmede çalışma yılı arttıkça güvenlik iklimi algılarının arttığı tespit edilmiştir. Salminen ve Gyekye (2007) tarafından yapılan çalışmada, çalışma süresi daha fazla olanların güvenlik iklimi algılarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ve bu araştırmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Lisans mezunlarının İSG farkındalıkları yüksektir ve eğitim seviyesi arttıkça İSG farkındalıklarının yükseldiği görülmektedir. Canördek (2022) çalışmasında, eğitim düzeyi yüksek olanların İSG bilincinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Sonuç yapılan bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir. Katlarda görevli çalışanların diğer alt birimlerde çalışanlara göre İSG farkındalıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca vardiyalı çalışanların İSG farkındalığı daha yüksektir. Aygün ve Özvurmaz (2020), sağlık sektöründe yapmış olduğu araştırma sonucunda vardiyalı çalışanların çalışmayanlara göre iş kazası geçirme oranının yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırma yapılan işletmelerin hizmet sektöründe yer almasına rağmen farklı çalışma atmosferine sahip

olmaları böyle bir farklılığın ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir. Yapılan bu araştırma sonucunda sadece gece çalışanların İSG farkındalığının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum gece çalışma ortamlarının daha sakin olması ve müşterilerin çoğunun dinlenmeye çekilmesiyle açıklanabilir.

Çalışanlar risk ve kazalardan doğrudan etkilenen kişilerdir, bu yüzden çalışan memnuniyeti de müşteri memnuniyeti kadar önem arz etmektedir. Kazalar ve tehlikeli durumlarda iş ve çalışan kaybı olacak bu da hem işletme hem çalışan açısından negatif sonuçlar doğuracaktır. Çalışanlar işyerine sadık, işini ve iş arkadaşlarını seven bireyler olmanın yanında, tehlike ve risklerden korunmayı da ihmal etmemelidirler.

Mutluluk bulaşıcıdır ve mutlu, işini seven insanların oluşturduğu topluluklar verimli sonuçlar elde etmeye en yakın olanlardır.

## **5.2. Öneriler**

Çalışma sadece kat hizmetleri biriminde çalışanlar üzerinde gerçekleştiğinden sonraki çalışmalar farklı birimler veya işletmelerde gerçekleştirilebilir. İş kazalarının, meslek hastalıklarının ve işle ilgili sağlık tehlikelerinin oluşmasını çevreleyen tüm koşulların dikkate alındığı sıfır kaza hedefi zor görünebilir, ancak gelecekte üzerinde çalışılması gerekmektedir. Çalışan devamsızlıkları şirketler için yüksek maliyetler anlamına gelir. Özellikle küçük ve orta ölçekli şirketlerde bir çalışanın yokluğu operasyonların gidişatında aksamalara neden olabilmektedir. Bu nedenle iş kazalarından ve iş yerinde sağlık risklerinden kaçınmak doğal olarak işletmelerin çıkarınadır. Sürdürülebilir İSG, operasyonel prosedürleri ve iş süreçlerini iyileştirir ve maliyetleri düşürür. İyileştirilmiş çalışma koşulları ve çalışanların performansının takdir edilmesi, motivasyonlarını artırır ve çalışmama sürelerini azaltır. Özellikle yöneticilerin bu durumun farkında olması maddi ve manevi kaynakları etkili kullanma açısından önem taşıyacaktır. Çalışanlar kadar yöneticilerin eğitilmesi de önem arz etmektedir. Yöneticilerin düzenli ve güncel eğitimi, ileride eğitip yetiştirecekleri ve rol model olacakları çalışanlar için bir gerekliliktir. İSG konusunda sertifikasyona yönelik eğitimin yerini zorunlu bir ders olarak okutulması

almalıdır. Bu şekilde eğitim alan tüm potansiyel yöneticiler ve çalışanların algıları, davranışları güvenli ve bilinçli olmaya yönelik olacaktır. Tehlikeler, riskler ve meslek hastalıklarının yanında, psikolojik sorunlar da göz ardı edilmemelidir. İşletme içerisindeki tüm çalışanların bir insan olduğu ve işin etkilerinin yanında sosyal çevrenin de etkileri unutulmamalıdır. Bu nedenle bir rehberlik servisinin varlığı tüm çalışan ve yöneticilere olumlu etki edecektir. Bazı durumlarda müşterilerin iş yeri hekimi yerine rehberlik servisine ihtiyaç duyabileceği göz önüne alınmalıdır. Tehlike, risk ve kazaların önlenmesinde işletme mimarisinin önemi de yüksektir. Binanın tasarımı, çalışanların geçiş yolları ve görevli oldukları alanların mimarisi çalışma koşullarına elverişli olmalıdır. Çalışma alanının darlığı birim çalışanlarının işini olumsuz etkilemektedir, bu durumda verimsiz bir iş ortaya çıkmaktadır. Her geçen gün teknolojik gelişmelere yenisi eklenmektedir. Yapay zeka, yazılım ve robotikleşen hizmetlerin kullanımı artış göstermektedir. Ayrıca sektördeki ve birimdeki inovatif uygulamalar göz ardı edilmeden takip edilmelidir. Müşteri sağlığı için konforlu ve uyku kalitesini artıran yatakların kullanımı, ısıtma-soğutma sistemlerinin solunum yolu rahatsızlığı olanlara özel uygulanabilirliği, cep telefonları ve diğer elektronik cihazlar için uygun priz girişlerinin bulunması, özel uygulamalarla müşteri daha işletmeye gelmeden tüm istek ve ihtiyaçlarını iletilip kontrol edebilmesi, odalarda artık bilgilendirme broşürleri yerine elektronik cihazlar veya mobil uygulamalarla müşteriye tüm işletme ve destinasyonun tanıtılabilmesi ve bu gelişmeler ışığında akıllı bir odanın varlığına talep artacaktır. Robotik yapay zekalı elektrik süpürgelerinin kullanımı kat hizmetleri çalışanlarının iş yükünü hafifletmeye yardımcı olacaktır. Robotik cam temizleme teknolojileri ile iş kazası sayılarında önemli seviyede azalmalar görülecektir. Kullanılan kimyasal ürünlerin içerikleri müşteri ve çalışan sağlığına uygun olmalıdır ve bu alandaki yenilikler sık sık takip edilmelidir. İşletmenin her alanında uygulanan hijyen sürecinde bu ürünlerin kullanılacağı düşünülürse, müşteri ve çalışan sağlığı açısından verimli adımlar atılmış olacaktır.

#### ***Çalışanlara yönelik öneriler;***

- Üst yönetim tarafından verilen talimatlara uyulmalıdır.
- Üst yönetim tarafından temin edilen kask, eldiven, gözlük gibi koruyucu ekipmanları kullanmaya direnç gösterilmemelidir.

- Çalışanlar ast ve üste karşı sorumluluklarını bilmeli, kendini duruma, olaya ve kişiye göre güncelleyebilen kişiler olmalıdırlar.
- Kimyasallar ve ekipmanların kullanımını kılavuzlarını mutlaka okumalı ve talimatlara uygun şekilde kullanılmalıdır.
- Çalışanlar olumsuz durumlarda yönetimle iletişime geçmelidir. Bulaşıcı herhangi bir hastalık durumunda bağlı olduğu yöneticileri bilgilendirerek işletmeye yayılmasını önlemeye çalışmalıdır.
- Çalışanlar her önlem ve uygulamayı sadece yönetimden beklememelidir. İlgili ve aktif bir çalışan alanında gördüğü açıkları, teknolojik gelişmeleri, faydaları ve riskleri yöneticilerle açık şekilde paylaşabilmelidir.
- Çalışanlar birimdeki iş arkadaşları ile sürekli iletişimde olmalı, fikir alış-verişinde bulunmaktan çekinmemelidir. Kurallara uyma konusunda çalışma arkadaşlarını uyarmalıdır.
- Çalışanlar teknolojik gelişmelere gönüllü katılım göstermelidir.

#### ***Yöneticilere yönelik öneriler;***

- İSG alanında üst yönetim tarafından sağlanan olanaklar hususunda çalışanların memnuniyetleri analiz edilebilir ve katılımcı yönetim anlayışıyla istek ve eleştirileri kabul ederek bu geribildirimler gelişim fırsatı olarak görülebilir.
- İşletme çalışanlarının da katılacağı, bilgilendirme ve talep alma toplantıları düzenli aralıklarla yapılabilir.
- Önceden tespit ve gerekli önlemlerin alınması iş kazalarını en az seviyeye indirgeyecektir. Yöneticiler kaza önleme yönetmeliklerine uymalı ve ilk yardımı organize etmeli, profesyonel derneklerin sunduğu tavsiyelere önem vermelidir.
- İlgili alanda kurallara uyan ve çalışma arkadaşlarını da teşvik eden çalışan için ödül sistemleri oluşturulabilir ve böylece işletme genelinde bu konuda motivasyon artırılabilir.
- İSG alanında eğitim programları güncellenebilir. Üst yönetimden en alt kademe çalışana kadar her bir personelin kişisel eğitim planı düzenlenebilir, takip edilebilir ve sürekli eğitim alması sağlanabilir.

- İSG alanındaki yasal düzenlemeler sürekli olarak takip edilebilir, çalışma koşulları sürekli yeniden tasarlanabilir.
- Koruyucu malzemeler çalışanlara uygulamalı eğitimler ile öğretilmeli ve özendirilmelidir.
- Çalışanların iş dışındaki sosyal aktiviteleri desteklenmeli ve artırılmalıdır.
- İş yükü ve vardiya sorunları için dengeli, adil ve sistematik bir düzen oluşturulmalıdır.
- Yöneticiler kendi eğitimlerine önem vererek, sadece adil olarak değil gelişimi ve bakış açılarıyla da bir rol model olmalıdır.
- Modern dünyanın vazgeçilmezi olan teknoloji, inovasyon ve akıllı sistemler takip edilebilir, satın alınabilir ve özellikle İSG alanında işletme çalışanlarını korumak için robot süpürgeler, robot pencere temizleyiciler gibi kaza riskini azaltan ekipmanlar ile iş süreçleri yenilenebilir.
- Kullanılan ekipmanların düzenli olarak teknik bakım ve kontrolleri yaptırılarak çalışma koşullarında güvenlik artırılabilir.
- Üst yönetim, alanda düzenlenen kongre, sempozyum, çalıştay gibi bilimsel etkinliklerde yer alabilir, yurt içi ve yurt dışı fuarlara katılım ile gündemi takip edebilir ve elde edilen bilgileri işletme geneline yayabilir.
- İnsan kaynağının sağlığı, kaynakların sürdürülebilirliği ve Sıfır Atık çalışmaları açısından değerlendirildiğinde suda çözünen, organik içerikli ve geri dönüştürülebilir ambalajlara sahip kimyasalların ve ekipmanların kullanımı sağlanabilir.

***Araştırmacılara yönelik öneriler;***

- Araştırma yapılacak olan iş yerlerinde geriye dönük olarak iş kazası kayıtları incelenmelidir.
- Sektördeki teknolojik gelişmeler yakından takip edilmelidir.
- İSG'nin eğitimdeki rolü vurgulanmalıdır.
- Araştırma daha yüksek sayıda çalışan üzerinde uygulanmalıdır.
- Farklı sektörlerde yapılmış çalışmaların sonuçları incelenmelidir.



- Araştırmacı olaylara tarafsız ve adil yaklaşmalıdır.
- İşletmelerin bu alanda kullandıkları teknolojiler, verdikleri eğitimler ve içerikleri, sağlanan İSG koşulları hususunda çalışanların memnuniyet düzeyleri, gelecek araştırmaların konusu olabilir.

## KAYNAKÇA

- Aca, Z. ve Akdamar, E. (2022). Güvenlik önceliğinin, güvenlik iletişiminin ve güvenlik eğitiminin güvenli davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi: İnşaat sektöründe uygulamalı bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 2 (73), 1075-1104.
- Acar, H. (2019). *İş güvenliği iklimi ve iş güvenliği davranışı arasındaki ilişki: Metal üretim sektöründe bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Acar, N. (2003). *Malzeme ihtiyaç planlaması* (8. baskı). Ankara: MPM Yayınları No: 323.
- Ajslev, J., Dastjerdi, E. L., Dyreborg, J., Kines, P., Jeschke, K. C., Sundstrup, E., Jakobsen, M. D., Fallentin N. ve Andersen, L.L. (2017). Safety climate and accident at work: Cross-sectional study among 15,000 workers of the general working population. *Safety Science*, 91, 320-325.
- Akar Şahingöz, S. ve Şık, A. (2015). *Konaklama ve beslenme işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği*. (1. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akdeniz, B. (2019). İş güvenliği kültürünü güçlendirmede etkili bir faktör olarak güvenlik liderliği ve liderlik tarzları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 61, 132-144.
- Akgök L. (2010). *Tunçbilek ve Soma termik santrallerinde çalışan işçilerde iş kazaları ve meslek hastalıkları görülme sıklığı ve ilişkili etmenler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Akı, E. (2013). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve çalışma yaşamına etkileri. *DEÜHF Dergisi*, 15, 3-24.
- Akkuş, G. (2021). İş sağlığı ve güvenliğine keşifsel bir bakış: Otel çalışanlarının yaşadıkları iş kazaları. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24 (46), 1185-1204.
- Akpınar, Ş. ve Meral, M. (2020). Otomotiv sektörü çalışanlarının iş güvenliği farkındalıklarının belirlenmesi ve değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 9 (4), 168-180.
- Akpınar, T. (2014). *İş sağlığı ve iş güvenliği*. (1.Baskı). Bursa: Ekin Yayınevi.

- Aksoy, Ş. ve Mamatoğlu, N. (2020). Covid-19 salgın döneminde örgütlerde güvenlik ikliminin iş güvenliği uzmanları perspektifinden değerlendirilmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 26-37.
- Altay Çınar, F., Akarsu, H., Güzel, M., Yardımcı, M., Aslan, B. ve Piyal, B. (2013). *Konaklama ve yeme içme işyerlerinde sağlık ve güvenlik* (1. Baskı). Ankara: ESEM Yay. Tic. Ltd. Şti.
- Altinel, H. (2011). *İşçi sağlığı ve iş güvenliği* (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altinel, Ö. (2009). *The relations between both employees' and managers' perceptions of safety climate, as well as work related employee attitudes*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altinel, H. (2015). *İşçi sağlığı ve iş güvenliği* (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ambardar, A. ve Raheja, K. (2017). Occupational safety and health of hotel housekeeping employees: A comparative study. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10 (2), 22-31.
- Anaç, E. (2020). *KOBİ ve büyük ölçekli imalat sanayinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin davranışlarının belirlenmesine yönelik kapsamlı bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Arslan, R. (2020). *Gastronomi ve mutfak sanatları bölümü öğrencilerinin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki bilgi ve tutumları üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atan, M., Cam, E., Çelik, E., Arslan, B. ve Eravcı, D. (2017). *Türkiye'de iş sağlığı ve güvenlik algısı*. Ankara: ÇASGEM-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi.
- Ateşoğlu, L. (2019). *Konaklama işletmelerinde çalışan ev idaresi personeline yönelik "Performans Değerlendirme Ölçeği"nin geliştirilmesi ve performansı etkileyen faktörlerin araştırılması: Ankara örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aydın, N.B. ve Barın, N.E. (2020). İşyerindeki güvenlik iklimi algısının psikososyal risk faktörleri üzerindeki etkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı olarak çalışan özel güvenlik görevlileri üzerine bir araştırma. *BMIJ*, 8 (4), 240-265.
- Aydın, S. ve Harmancı Seren, A. (2021). Bir kamu hastanesinde çalışan hemşirelerde güvenlik iklimi algısının belirlenmesi. *Fenerbahçe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (1) 3, 241-255.
- Aygün, G. ve Özvurmaz, S. (2020). Sağlık çalışanlarının yaşadıkları iş kazaları ve ilişkili faktörler. *Medical Sciences*, 15 (4), 123-132.
- Ayyıldız, F. ve Çam, D.İ. (2020). İş stresi ve güvenlik performansı arasındaki ilişkide güvenlik ikliminin düzenleyici rolü: Sağlık sektöründe bir inceleme. *Psikoloji Çalışmaları*, 40 (2), 451-475.
- Bakır, D. (1999). Hijyen yaşamsal önem taşıyorsa. *Gastronomi*, 28, 98-99.
- Balkır, Z.G. (2012). İş sağlığı ve güvenliği hakkının korunması: İşverenin iş sağlığı ve güvenliği organizasyonu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 2(1), 56-91.
- Baloğlu, C. (2013). *İşverenlerin iş sağlığı ve güvenliği yükümlülükleri ve aykırılık hallerinde uygulanacak yaptırımlar*. Ankara: Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası.
- Batur, E. (2004). İş sağlığı ve güvenliğinde gelişmeler. *TİSK İşveren Dergisi*, 1, 45-50.
- Baybora, D.A., Oral, A., Gerek, H.E., Kaplan Seylen, E.T., Akın, L., Ekmekçi, Ö. ve Piyal, B. (2012). *İş sağlığı ve güvenliği*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Baycık, G. ve Erdoğan, Ç. (2021). Covid-19 hastalığının sosyal sigortalar hukuku ve bireysel iş hukuku açısından iş kazası ve/veya meslek hastalığı niteliği. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 346-362.
- Baycık, G., Türkşen, Ö. ve Dinç, İ.C. (2021). Covid-19 salgınında alınması gereken iş sağlığı ve güvenliği önlemleri. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 11 (1), 17-32.
- Berker, A. (1996). Turistik işletmelerde genel hijyen içerisinde çamaşırhanenin önemi. *I. Uluslar Arası ve 7. Ulusal Turizm Kongresi*, 29 Kasım-3 Aralık 1996, Adnan Menderes Üniversitesi, Kuşadası.
- Bernhardt A., Dresser L. ve Hatton E. (2003). *Low wage america, the coffee pot wars: unions and firm restructuring in the hotel industry*. Madison Wisconsin: Center on Wisconsin Strategy, University of Wisconsin-Madison.

- Beus, J. M ., Bergman, M. E. ve Payne, S.C. (2010). The influence of organizational tenure on safety climate strength: A first look. *Accident Analysis and Prevention*, 42 (5), 1431-1437.
- Bozkurt, M. (2019). *Temel kavramları ve örneklerle modern otel işletmeciliği*. Ankara: Paradigma Akademi.
- Brown, R.L. ve Holmes, H. (1986). The use of a factor-analytic procedure for assessing the validity of an employee safety climate model. *Accident Analysis & Prevention*, 18 (6), 455-470.
- Bulduk, S. (2003). *Gıda ve personel hijyeni*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Burke, M., Sarpy, S.A., Tesluk, P.E. ve Crowe, K.S. (2002). General safety performance: A test a grounded theoretical model. *Personel Psychology*, 55 (2), 429-459.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç, Ç.E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (21. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç, Ç.E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş. (2017). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı-istatistik araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum*. (23.baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Can, M. ve Hüseyinli, N. (2017). Çalışma hayatında iş sağlığı ve güvenliği kültürü ve otel çalışanlarının güvenli davranışlarının incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (4), 1397-1420.
- Canördek, E. (2022). *Üniversite personelinde iş sağlığı ve güvenliği bilincinin araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Casado, M.A. (2000). *Housekeeping management*. Newyork: J. Wiley.
- Ceyhun, Ç.G. (2014). Güvenlik iklimi ve iş-aile çatışmasının yorgunluğa etkileri: Türk kılavuz kaptanlar üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (2), 91-105.
- Chela-Alvarez, X., Bulilete, O., Garcia-Illan, E., Vidal-Thomas, M. ve Llobera, J. (2022). Hotel housekeepers and occupational health: Experiences and perceived risks. *Research Square*, 1-15.
- Cherono, L. (2011). *Occupational accidents in hotels within eldoret town, Kenya: awareness and prevention*. Masters Thesis. Kenya: Kenyatta University.

- Cherry, N. (1999). Occupational disease. *BMJ*, 318 (7195), 1397-1399.
- Cheyne, A., Cox, S., Oliver, A. ve Tomas, J.M. (1998). Modelling safety climate in the prediction of levels of safety activity. *Work & Stress*, 12 (3), 255-271.
- Clarke, S. (2006a). Contrasting perceptual, attitudinal and dispositional approaches to accident involvement in the workplace. *Safety Science*, 44 (6), 537-550.
- Clarke, S. (2006b). The relationship between safety climate and safety performance: A meta-analytic review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11 (4), 315-327.
- Clarke, S. (2010). An integrative model of safety climate: Linking psychological climate and work attitudes to individual safety outcomes using meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83 (3), 553-578.
- Clissold, G. (2004). *Understanding safety performance using safety climate and psychological climate*. Working Paper 65/04. Monash University, Faculty of Business and Economics.
- Cox, S. ve Flin, R. (1998). Safety culture: Philosopher's stone or man of straw? *Work and Stress*, 12 (3), 189-201.
- Coyle, I. R., Sleeman, S. D. ve Adams, N. (1995). Safety climate. *Journal of Safety Research*, 26 (4), 247-254.
- Çakıcı A.C., Akoğlan Kozak, M., Azaltun, M., Sökmen, A. ve Sarıuşık M. (2002). *Otel işletmeciliği* (1. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakmak, A.F. ve Tatlı, M. (2017). Sağlık alıőanlarının güvenlik iklimi algıları ve güvenlik tedbirlerine uyma davranışlarının incelenmesi. *Karaelmas İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 1 (1), 46-57.
- Çetinkaya, ., zer, Y. ve Kandemir Altunel, G. (2020). Covid-19 sürecinde turistik seyahat risk algısı ve hijyen-güvenlik algısının değerlendirilmesi. *To & Re*, 2 (2), 78-83.
- Çetintaş, K. ve Kuzucuoğlu, A.H. (2022). Çok tehlikeli iőlerde risklerin tespitinde işveren etkinliği. *Teknik Bilimler Dergisi*, 12 (1), 8-16.
- Çiftçi, N (2016). *İşçilerin planlı davranış kuramına göre iş sağlığı ve güvenliği davranışlarının güvenlik iklimine etkilerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Dedobbeleer, N. ve Beland, F. (1991). A safety climate measure for construction sites. *Journal of Safety Research*, 22 (2), 97-103.
- DeJoy, D.M. (1985). Attributional processes and hazard control management in industry. *Journal of Safety Research*, 16 (2), 61-71.
- Dejoy, D.M., Schaffer, B.S., Wilson, M.G., Vandenberg, R.J. ve Butts, M.M. (2004). Creating safer workplaces: assessing the determinants and role of safety climate. *Journal of Safety Research*, 35 (1), 81– 90.
- Demirbilek, T. ve Çakır, Ö. (2008). Kişisel koruyucu donanım kullanımını etkileyen bireysel ve örgütsel değişkenler. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 173-191.
- Demircioğlu, A.M. (1997). Karşılaştırmalı hukukta ve Türkiye’de işçi sağlığı ve işyeri hekimliği. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 44 (1), 193-217.
- Demircioğlu, M. ve Centel, T. (2013). *İş hukuku*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Dursun, S. (2011). *Güvenlik kültürünün güvenlik performansı üzerine etkisine yönelik bir uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Edwards, B. D., Bell, S. T., Arthur, Jr., W., and Decuir, A. D. (2008). Relationships Between Facets of Job Satisfaction and Task and Contextual Performance. *Applied Psychology*, 57 (3), 441–465.
- Emeksiz, M. (2003). Oteller profesyonel temizlik desteğinden memnun. *Housekeeping*, 43, 1-25.
- Er, M. (2016). *Güvenlik ikliminin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi, güvenlik performansının aracılık rolü: Kayseri mobilya imalat çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, B. (2010). Kat hizmetleri yöneticilerinin hizmet kalitesi algıları: Konaklama işletmelerinde görgül bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (3), 165-182.
- Erginel, N. ve Toptancı, Ş. (2017). İş kazası verilerinin olasılık dağılımları ile modellenmesi. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 5, 201-212.
- Eroğlu, U. (2018). *Güvenlik iklimi ile iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performansı arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: İzmir Ekonomi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

- Fargnoli, M. ve Lombardi, M. (2021). Safety climate and the impact of the covid-19 pandemic: an investigation on safety perceptions among farmers in Italy. *Safety*, 7 (3), 52.
- Fırtına, A.E. (1997). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri (housekeeping) departmanının rolü ve önemi ve bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Flin, R., Mearns, K., O'Connor, P. ve Bryden, R. (2000). Measuring safety climate: Identifying the common features. *Safety Science*, 34 (1), 177-192.
- Gerek, H.N. (1998). *Türkiye de işçi sağlığı ve iş güvenliği*. Ankara: Türk Metal İş Yayıını.
- Gezgel, H. (2021). *Hazır yemek sektörü çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği yönünden farkındalık düzeyinin belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uşak: Uşak Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Goldenhar, L.M., Williams, L.J. ve Swanson, N.G. (2003). Modelling relationships between job stressors and injury and near-miss outcomes for construction labourers. *Work and Stress*, 17 (3), 218-240.
- Gray W.S. ve Liguori, S.C. (1990). *Hotel and motel management and operations*. USA: Prentice Hall Englewood.
- Gray, W.S. ve Liguori, S.C. (1994). *Hotel and motel management and operations*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Griffin, M.A. ve Curcuruto, M. (2016). Safety climate in organizations. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 24 (1), 193-212.
- Griffin, M.A. ve Hu, X. (2013). How leaders differentially motivate safety compliance and safety participation: The role of monitoring, inspiring, and learning. *Safety Science*, 60, 196–202.
- Gül, A. (2015). *Sağlık çalışanlarında örgüt güvenlik iklimi ve çalışan güvenliği arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir alan çalışması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gündüz, B. ve Güner, H. (2021). Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği risklerinin fine-kinney yöntemi ile değerlendirilmesi. *Karaelmas İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 5 (1), 55-65.



- Gyekye, S. A. (2010). Occupational safety management: The role of causal attribution. *International Journal of Psychology*, 45 (6), 405-416.
- Hahn, S. E. ve Murphy, L.R. (2008). A short scale for measuring safety climate. *Safety Science*, 46 (7), 1047-1066.
- Hales, T.R. ve Bernard, B.P. (1996). Epidemiology of work-related musculoskeletal disorders. *Orthopedic Clinics of North America*, 27 (4), 679-709.
- Harsini, A. Z. ve Ghofranipour F. (2016). The some antecedents of safe behaviors among employees. *SM J Community Medicine*, 2 (1), 10-17.
- Hofmann, D.A. ve Stetzer, A. (1996). A cross-level investigation of factors influencing unsafe behaviors and accidents. *Personnel Psychology*, 49 (2), 307-339.
- Hoşten, G. ve Dalbay, N. (2021). İş sağlığı ve güvenliğinde güvenlik ikliminin belirlenmesinde kadercilik algısının rolü: Kimya bölümü öğrencileri üzerine bir uygulama. *Journal of Advanced Research in Natural and Applied Sciences*, 7 (4), 609-620.
- Hu, X., Griffin, M. A. ve Bertuleit, M. (2016). Modelling antecedents of safety compliance: Incorporating theory from the technological acceptance model. *Safety Science*, 87, 292-298.
- Huang, Y. H., Ho, M., Smith, G. S. ve Chen, P.Y. (2006). Safety climate and selfreported injury: Assessing the mediating role of employee safety control. *Accident Analysis and Prevention*, 38 (3), 425-433.
- İlhan, M.N., Gözükar, M.G. ve Aksu, E. (2017). Turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorunlar ve çözüm önerileri. *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 1-8.
- İmanc, C. (2014). *Döküm atölyelerinde termal konfor şartlarının incelenmesi İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü.
- İzmirli, M.K., Olcay, Z.F. ve Sakall, A.E. (2021). İş sağlığı ve güvenliği kanunu ve işyerlerinde acil durumlar hakkında yönetmelik kapsamında işverenin yükümlülüğü. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (23), 810-816.
- Jacobs J.H., Spaan, S., Van Rooy, G.B.G.J., Meliefste, C., Zaat, V.A.C., Rooyackers, J.M. ve Heederik, D. (2007). Exposure to trichloramine and

- respiratory symptoms in indoor swimming pool workers. *European Respiratory Journal*, 29 (4), 690-698.
- Kahveci, M. (2019). *İş sağlığı ve güvenliği algısı ve güvenlik iklimi ölçümü: İnegöl bölgesi mobilya sektörü çalışanları örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bartın: Bartın Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Kahveci, S. ve Gültekin, Z. (2022). Liman çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği farkındalık ve bilinç düzeylerinin iş performansına etkisi. *Ergonomi*, 5 (2), 98-107.
- Kalıntaş, D. (2022). *İş sağlığı ve güvenliğinde eğitimin önemi: Üniversite öğrencilerinin iş sağlığı ve güvenliği farkındalığı üzerine bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Kamber, G. ve Başağa H.B. (2013). Trabzon ili inşaat sektöründe yaşanan iş kazalarının değerlendirilmesi. 4. *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu*. Konya, s. 173-184.
- Kaplan, O. (2019). *Güvenlik iklimi ile iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performansı arasındaki ilişki: Beden eğitimi bölümü öğrencileri üzerinde uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Esenyurt Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Karadal, H. ve Merdan, E. (2019). İşyeri yaralanmaları üzerinde güvenlik iklimi ve güvenlik kültürünün rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB 17 Özel Sayısı, 912-919.
- Karadal, H., Merdan, E. ve Abubakar, M. (2019). Güvenlik iklimi ve güvenlik kültürünün işyeri yaralanmaları üzerine etkisinde güvenlik davranışlarının aracılık rolü: Döküm sanayinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (6), 341-351.
- Karahan, B. (2014). *Hastane ve sağlık kurumları yönetimi bilim dalı sağlık kurumlarında iş sağlığı ve güvenliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaş, İ. (2013). (1.baskı). *Yeni iş sağlığı ve güvenliği el kitabı*. Ankara: Alfa Yayınları.

- Karakule, İ. (2012). *KOBİ'lerde iş sağlığı ve güvenliği ve bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakuş, H. (2019). *Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde iş sağlığı ve güvenliği eğitimi: Kahramanmaraş örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamık, S. ve Şeker, U. (2015). İşletmelerde iş güvenliğinin verimlilik üzerine etkilerinin değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 3 (4), 575-584.
- Karasar, N. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Koç, M.B. (2016). *İnşaat sektöründe çalışanların güvenlik iklimi ile ilgili algıları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Korkut, G. ve Tetik, A. (2013). 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun getirdiği yenilikler ve temel sorunlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 455-474.
- Kozak Akoğlan, M. (2005). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi* (4. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak Akoğlan, M. (1997). Kat hizmetleri departmanında hijyenin önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 32-37.
- Kozak Akoğlan, M. ve Çiçek, D. (2005). Kat hizmetlerinde haccp uygulaması üzerine bir model önerisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (1), 31-45.
- Krause N., Frank JW., Dasinger LK., Sullivan TJ. ve Sinclair SJ. (2002). Determinants of duration of disability and return-to-work after work-related injury and illness: Challenges for future research. *American Journal of Industrial Medicine*, 40 (4), 464-484.
- Lin, S.H., Tang, W.J., Miao, J.Y., Wang, Z.M. ve Wang, P.X. (2008). Safety climate measurement at workplace in China: A validity and reliability assessment. *Safety Science*, 46 (7), 1037-1046.
- Lingard, H., Wakefield, R. ve Cashin, P. (2011). The development and testing of a hierarchical measure of project OHS performance. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 18 (1), 30-49.

- Luria, G. (2010). The social aspects of safety management: Trust and safety climate. *Accident Analysis and Prevention*, 42 (4), 1288-1295.
- Luria, G., Zohar, D. and Erev, I. (2008). The effect of workers' visibility on effectiveness of intervention programs: Supervisory-based safety interventions. *Journal of Safety Research*, 39 (3), 273-280.
- Lutchman, C., Maharaj, R. ve Ghanem W. (2012). *Safety management: A comprehensive approach to developing a sustainable system*. Boca Raton: CRC Press.
- Martin R.J. (1990). *Hotel management and Operations*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Martinez-Corcoles, M., Gracia, F., Tomas, I. ve Peiro, J.M. (2011). Leadership and employees. Perceived safety behaviours in a nuclear power plant: A structural equation model. *Safety Science*, 49 (8-9), 1118-1129.
- Mearns, K., Flin, R., Gordon, R. ve Fleming, M. (1998). Measuring safety climate on offshore installations. *Work & Stress*, 12 (3), 238-254.
- Mearns, K., Whitaker, S., Flin, R., Gordon, R. and O'Connor, P. (2003). Factoring the human into safety: Translating research into practice - Benchmarking human and organisational factors in offshore safety, Research Report 059. *Health and Safety Executive*, Aberdeen - United Kingdom, 10-47.
- MEB (2018). *Konaklama ve seyahat işletmeleri, kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- MEGEP (Meslekî Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi) (2006). *Konaklama ve seyahat hizmetleri dekorasyon*. Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) (2007). *Konaklama ve seyahat hizmetleri kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) (2011). *Konaklama ve seyahat hizmetleri kat hizmetleri organizasyonu*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Nahrgang, N.J., Morgeson, F.P. ve Hofmann, D.A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96 (1), 71-94.
- Narter, S. (2014). *İş sağlığı ve güvenliğinde idari, cezai ve hukuki sorumluluk*. Ankara: Adalet Yayınevi.

- Neal, A. ve Griffin, M.A. (2002). Safety climate and safety behaviour. *Australian journal of management*, 27 (1), 67-75.
- Neal A. ve Griffin, M.A. (2006). A study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *Journal of Applied Psychology*, 91 (4), 946–953.
- Oflaz, M. (2021). *Yenilik arayışı, heyecan arayışı, risk algısı ve tereddüdün karar verme tarzına etkisi: Kamp yapan yerli ziyaretçiler örnekleminde incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Olçay, Z.F. (2019). Mutfakta iş sağlığı ve güvenliği. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 14 (53), 21-34.
- Olive, C., O'Connor, T.M. ve Manan, M.S. (2006). Relationship of safety culture and process safety. *Journal of Hazardous Materials*, 130 (1–2), 133–140.
- OTED (2003). *Housekeeping*. İstanbul: Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği Yayını.
- Öğüt, S. (2022). Hastanelerin radyasyon alanlarını içeren birimlerde görev alan sağlık çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği ikliminin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Özdemir, L., Erdem, H. ve Kalkın, G. (2016). Kamu çalışanlarının güvenlik iklimi algılarının iş tatmini ve iş performansı üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7 (15), 59-69.
- Özenli, S. (2006). *İşletmelerdeki örgütsel kültür yapısının takım anlayışına etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, Ö. (2019). *Hastane eczacılarının iş sağlığı ve güvenliğine yönelik görüş ve tutumları: Ankara örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, H., Babacan, E. ve Anahar, E. Ö. (2002). Hastanede çalışan sağlık personelinin iş güvenliği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1 (4), 252-268.

- Pehlivan, İ. (2016). *İnşaat sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliği bilincinin istatistiksel olarak incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Gedik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Probst, T. M. (2004). Safety and insecurity: Exploring the moderating effect of organizational safety climate. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1), 3-10.
- Ransley, J. ve Ingram, H. (2004). *Developing hospitality properties and facilities*. London: Routledge.
- Reason, J. (2000). Safety paradoxes and safety culture. *Injury Control & Safety Promotion*, 7 (1), 1-23.
- Sadullah, Ö. ve Kanten, S. (2009). A Research on the effect of organizational safety climate upon the safe behaviors. *Ege Akademik Bakış*, 9(3), 923-932.
- Sakallı, A.E., Temur, S., Badem, M.A. ve Karataş, E. (2022). Güvenlik ikliminin güvenlik performansına olan etkisi: Türkiye'deki çalışanlar arasında bir çalışma. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (33), 93-106.
- Salminen, S. ve Gyekye, S. A. (2007). Are 'Good soldiers' safety conscious? An examination of the relationship between organizational citizenship behaviors and perceptions of workplace safety. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 13 (2), 189–200.
- Sayıntürk, H. (2014). *İş sağlığı ve güvenliği yükümlülüklerine aykırı davranan işveren karşısında işçilerin hakları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Scherzer, T., Rugulies, T. ve Krause, N. (2005). AFL–CIO Working for American Institute, US, Hotels and Their Workers: Room for Improvement. *Public Health*, 95 (3). 483–488.
- Seçer, B. (2012). İş sağlığı ve güvenliğinde psikolojik bir yaklaşım: Atıf kuramı. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14 (4), 29-46.
- Serçemeli, C. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde çalışma hayatı ve iş hukuku açısından kısa bir bakış. *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 12 (46), 395-405.
- Serin, G. ve Çuhadar, M.T. (2015). İş güvenliği ve sağlığı yönetim sistemi. *SDÜ Teknik Bilimler Dergisi*, 5 (2), 49-59.

- Sexton J. B., Helmreich R. L., Neilands T. B., Rowan K., Vella K., Boyden J. ve Thomas E. J. (2006). The safety attitudes questionnaire: Psychometric properties, benchmarking data, and emerging research. *BMC Health Services Research*, 6 (44), 1-14.
- Seymen Aytemiz, O. ve Gül, Karagöz, M. (2004). *Çağdaş kat hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Seymen, O., Erdem, B. ve Gül, M.K. (2008). *Konaklama işletmelerinde çağdaş kat hizmetleri yönetimi (Örnek kat hizmetleri otomasyon modülü)* (3.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Shannon, H. S. ve Norman, R. G. (2009). Deriving the factor structure of safety climate scales. *Safety Science*, 47 (3), 327–329.
- Silva, S., Lima, M. L. ve Baptista, C. (2004). OSCI: An organisational and safety climate inventory. *Safety Science*, 42 (3), 205-220.
- Singer, S.J., Falwell, A., Gaba, D.M., Meterko, M., Rosen, A., Hartmann, C. W. ve Baker, L. (2009). Identifying organization al cultures that promotepatient safety. *Health Care Management Review*, 34 (4), 300–311.
- Siaw, G.A. (2018). *Health hazards and working conditions on the safety of housekeeping staff in budget hotels in eastern region of ghana*. PhD thesis. Kenya: Kenyatta University.
- Siu, O.L., Phillips, D.R. ve Leung, Y. (2004). Safety climate and safety performance among construction workers in Hong Kong: The role of psychological strains as mediators. *Analysis and Prevention*, 36 (3), 359-66.
- Smith, A.P. ve Wadsworth E.J.K. (2009). Safety culture, advice and performance. *Policy and Practice in Health and Safety*, 7 (1), 5-31.
- Sümer, H.H. (2018). *İş sağlığı ve güvenliği hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şahin, D. (2006). *Otel aydınlatmasında genel ilkeler ve otel yatak odaları için bir değerlendirme*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Şahin, H. ve Erkal, S (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş kazası geçirme durumlarının ve kaza nedenlerinin belirlenmesi. *Sağlık ve Toplum Dergisi*, 20 (2), 40-48.
- Şen, M. (2015). İş sağlığı ve güvenliği kavramı, tarihsel gelişimi ve dayanakları. *Melikşah Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4 (1), 117-142.

- Şengül, B. (2020). *Çalışanların iş güvenliği iklimi algısı ve güvenlik performansı ilişkisi: bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şenses, S. (2016). *İş sağlığı ve güvenliğinde işveren yükümlülükleri ve hukuki sonuçlarının örnek olaylarla analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics*. (6th ed.). Boston: Pearson.
- Tak, B. (2010). Sağlık hizmetlerinde kalitenin ana unsuru olarak hasta güvenliği sistemlerinin oluşturulması: Hastaneler için bir yol haritası önerisi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 1 (1), 72-113.
- Tak, S. (2016). *An assesment of occupational health and safety risks in the hospitality industry: The case of sarova stanley hotel, Nairobi, Kenya*. Thesis. Kenya: University of Nairobi, Department of Geography and Environmental Studies.
- Telbakan, M. ve Uygur, A. (2022). Turizm sektörüne ait 2011-2020 yılları arası istihdam ve iş kazası verilerinin analizi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 9 (3), 1-17.
- Tekin, A. (2013). *İşgören sağlığı ve iş güvenliği kapsamında işyeri güvenliğini sağlamak için verilen yönetsel desteğin incelenmesi üzerine mobilya sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekli, C. (2021). *Turizm işletmeciliği anabilim dalı psikolojik sözleşme, psikolojik sözleşme ihlali ve çalışan performansı ilişkisi: Otel işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Temiz, B.K. ve Tan, M. (2009). Lise 1. Sınıf öğrencilerinin değişkenleri belirleme ve hipotez kurma becerileri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17 (1), 195-202.
- Tharaldsen J. E., Olsen E. ve Rundmo T. (2008). A longitudinal study of safety climate on the norwegian continental shelf. *Safety Science*, 46 (3), 427-439.
- Tozkoparan, G. ve Taşoğlu, J. (2011). İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile ilgili işgörenlerin tutumlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (1), 181-209.



- Tözeren, A., Şimşek, C. ve Karakaş, İ. (2015). *İş sağlığı ve güvenliği ders notları* 2014. Ankara: TÜRK-İŞ Yayınları.
- Tuna, H. ve Ulutaşdemir, N. (2022). İş sağlığı ve güvenliği dersinin staj yapan öğrencilerin güvenlik iklimi algılarına etkisi (Doğu Karadeniz Bölgesi Örneği). *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11 (2), 730-737.
- Tunalı, S. (2009). *Zincir otellerde konaklama amaçlarına göre yatak odası nitelikleri ve tasarım-uygulama için endüstrileşme yaklaşımı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türen, U., Gökmen, Y., Tokmak, İ. ve Bekmezci, M. (2014). Güvenlik iklimi ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (4), 171-190.
- Türkmendağ, T., Erdem, B. ve Akyürek, S. (2021). Güvenli turizm sertifikalı işletmelerin profilleri ve sertifikaya sahip konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi misafir yorumlarının değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 455-476.
- Uçkun, G., Yüksel, A., Demir, B. ve Yüksel, İ. (2013). Kurumsal itibarın artırılmasında iş sağlığı ve güvenliği kültürünün rolü ile meslek yüksekokullarında bulunan iş güvenliği uzmanlığı programının analizi. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (2), 57-67.
- Uyungül Erdoğan, S. ve Özgen Çiğdemli, A.Ö. (2022). Turizm bağlamında işgören devri (turnover) çalışmalarının bibliyometrik analizi: Web of science örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4 (2), 84-107.
- Üstünel, H.A. (2009). *İş sağlığı ve güvenliğinde işverenin yükümlülükleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vatansever, N. (1996). *Büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı yönetim ve organizasyonu*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vinodkumar, M.N. ve Bhasi, M. (2011). A study on the impact of management system certification on safety management. *Safety Science*, 49 (3), 498-507.
- Waehrer, G. M. ve Miller, T. R. (2009). Does safety training reduce work injury in the united states? *The Ergonomics Open Journal*, 2 (1), 26-39.

- Wiegmann, D.A., Zhang, H., Von Thaden, T., Sharma, G. ve Mitchell, A. (2002). *A synthesis of safety culture and safety climate research*. University of Illinois at Urbana-Champaign, Savoy, Illinois.
- Wiemann, D., Zhang, H., Von Thaden, T., Gibbons, A. ve Sharma, G. (2004). Safety culture: An integrative review. *International Journal of Aviation Psychology*, 14 (2), 117–134.
- Winkel J. ve Mathiassen SE. (1994). Assessment of physical work load in epidemiologic studies: concepts, issues and operational considerations. *Ergonomics*, 37 (6), 979–988.
- Yamurluklu, Y. (2016). *Çalışma ve sosyal güvenlik bakanlığı iş sağlığı ve güvenliği genel müdürlüğü otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Yanardağ, Ö. ve Avcı, Y. M. (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3 (2), 39-62.
- Yar Bilal, S., Aslanoğlu, R. ve Olguntürk, N. (2021). Colour, emotion, and behavioral intentions in city hotel guestrooms. *Color Research and Application*, 47 (3), 771-782.
- Yavuzel, K. (2019). *Güvenlik iklimi ile işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik kamu üniversitesinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bilecik: Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yenipınar, U. (2005). Otel işletmelerinde ücretlendirme: İzmir ili 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde bir analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (3), 148-176.
- Yertutan, C. (1998). Kurum ev idaresi ve toplam kalite. *I. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi: 15-21.
- Yıldırım, E. (2010). *İşçi sağlığı ve iş güvenliğinde eğitimin rolü ve iş görenlerin işçi sağlığı ve iş güvenliği eğitimi konusundaki bilinç düzeylerini ölçmeye yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, E. (2001). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin davranışları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yılmaz, A. (2017). Sosyal güvenlik hukukunda iş kazası kavramı: Kıta Avrupa'sı ve Anglosakson hukuk istemlerinden birer örnek ile Türk hukuku karşılaştırması. *Sosyal Güvenlik Uzmanları Derneği Sosyal Güvence Dergisi*, 6 (11), 108-126.
- Yılmaz, A. (2020). *Konaklama sektörü çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği kültürü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, F. (2009). *Avrupa Birliği ve Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği: Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği kurullarının etkinlik düzeyinin ölçülmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, F. (2010). Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği kurulları: Türkiye'de kurulların etkinliği konusunda bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 149-192.
- Yılmaz Oral, T. ve Ünal, A. (2020). 2016-2018 yılları arasında seyahat sektörüne ait iş kazası verilerinin değerlendirilmesi. *Ohs Academy*, 3 (2), 61-72.
- Yiğit, A. (2015). *İş güvenliği* (4. Baskı). Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Yule, S. (2003). *Senior management influence on safety performance in the uk and us energy sectors*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. University of Aberdeen, Scotland.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65 (1), 96-102.
- Zohar, D. (2000). A group-level model of safety climate: Testing the effect of group climate on micro-accidents in manufacturing jobs. *Journal of Applied Psychology*, 85 (4), 587-596.
- Zohar, D. (2002). The effects of leadership dimensions, safety climate, and assigned priorities on minor injuries in work groups. *Journal of organizational behavior*, 23 (1), 75-92.
- http-1:** 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6331.pdf> (Erişim Tarihi: 28.05.2021).
- http-2:** Dünya Sağlık Örgütü Anayasası. <https://www.who.int/about/governance/constitution> (Erişim Tarihi: 05.12.2022).

- http-3:** Türk Dil Kurumu Sözlükleri. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 05.12.2022).
- http-4:** 4857 Sayılı İş Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4857.pdf> (Erişim Tarihi: 22.03.2022).
- http-5:** İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16909&MevzuatTur=9&MevzuatTertip=5>. (Erişim Tarihi: 16.10.2022).
- http-6:** Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/> (Erişim Tarihi: 17.10.2022).
- http-7:** Roskams, N., Koukoulaki, T. Dienstbühl, E. I., Michaelis R., Gervais, R., Herpe, S. V., Scharmentke, M., Buffet, M.A., Karjalainen, K., Stabile, S., Karanika, M., Kouvonon, A., Narocki, C. ve Lissner, L. (2008). Protecting workers in hotels, catering and restaurants. European Agency for Safety and Health at Work. <http://arlt-lectures.com/horecareport.pdf> (Erişim tarihi: 03.02.2022).
- http-8:** Health and Safety Executive (2017). <https://www.hse.gov.uk/aboutus/reports/ara-2017-18.pdf> (Erişim Tarihi: 28.05.2021).
- http-9 :** Hesselink, J.K., Houtman, I., Berg, R., Bossche, S. ve Heuvel, F. (2004). *Eu hotel and restaurant sector: Work and employment conditions, european foundation for the improvement of living and working conditions*. [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/pubdocs/2003/98/en/1/ef\\_0398en](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2003/98/en/1/ef_0398en) (Erişim Tarihi: 28.05.2021).

# EKLER

## Ek 1: Demografik Bilgiler

Sayın Katılımcı;

Elinizdeki anket, "*Kat Hizmetleri Biriminde Çalışanların Güvenlik İklimi Algıları Ve İş Sağlığı ve Güvenliği Davranışları Üzerine Bir Araştırma*" konulu yüksek lisans tezinin uygulama kısmına yönelik ifadeler içermektedir. Sorulara içten ve samimi cevaplar vermeniz sağlıklı veriler elde edilmesini sağlayacağı için son derece önemlidir. Cevaplarınız kesinlikle gizli tutulacak ve sadece araştırma için kullanılacaktır. İlginiz ve desteğiniz için teşekkür eder saygılar sunarım.

Yüksek Lisans Öğrencisi  
Efe TEPEOĞLU

Balıkesir Üniversitesi, BALIKESİR

- **NOT:** Anket soruları ve verilen cevaplar kurumu ve kişiyi değerlendirme amaçlı değildir.

### DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

#### 1. Cinsiyetiniz?

- (1) Kadın (2) Erkek

#### 2. Yaşınız?

- (1) 18-25 (2) 26-35 (3) 36-45 (4) 46-55 (5) 56 yaş ve üzeri

#### 3. Medeni Durumunuz?

- (1) Evli (2) Bekâr

#### 4.Öğrenim Durumunuz

- (1) İlkokul (2) Ortaokul (3) Lise (4) Ön lisans (5) Lisans (6) Lisansüstü

#### 5.Toplam çalışma yılınız (genel iş tecrübesi)

- (1)1 yıldan az (2) 1-5 yıl (3) 6-10 yıl (4) 11 yıl ve üzeri

#### 6.Bu işyerindeki çalışma yılınız?

- (1) 1 yıldan az (2) 1-5 yıl (3) 6-10 yıl (4) 11 yıl ve üzeri

#### 7. Kat Hizmetleri Birimi görev yeri?

- (1)Kat Görevlisi (2)Çamaşırhane Görevlisi (3)Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (4)Diğer (belirtiniz).....

#### 8. Çalışma Durumunuz?

- (1) Kadrolu (2) Sözleşmeli

#### 9. Çalışma Şekli?

- (1) Sadece Gündüz (2) Sadece Gece (3)Vardiyalı (Bazen Gündüz Bazen Gece)

#### 10.Sosyal ve özlük haklarınızın yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

- (1) Evet (2) Hayır (3) Biraz/Kısmen

#### 11.Bu iş yerinde hiç iş kazası geçirdiniz mi?

- (1) Evet (2) Hayır

#### 12.Bu işyerinde kazaya ramak kala olay (tehlikeli durum) yaşadınız mı?

- (1) Evet (2) Hayır

#### 13. İşimi yaparken risk almaktan kaçınmam?

- (1) Evet (2) Hayır (3) Biraz/Kısmen

#### 14. İş sağlığı ve güvenliği kanunu hakkında bilginiz var mı?

- (1) Evet (2) Hayır (3) Biraz/Kısmen

#### 15. Güvenlik tedbirlerine neden uyuyorsunuz?

- (1) Zorunluluk (2) İş verimini ve kalitesini artırmak (3) İş kazalarını engellemek  
(4) Kendimi güvende hissetmek (5) Diğer (belirtiniz).....

#### 16.Biriminizde korona virüs tedbirleri kapsamında alınan önlemleri iş sağlığı ve güvenliğiniz için yeterli buluyor musunuz?

- (1) Evet (2) Hayır (3) Biraz/Kısmen

## Ek 2: Güvenlik İklimi Ölçeği

	<b>GÜVENLİK İKLİMİ ÖLÇEĞİ</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katlıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katlıyorum</b>
1	Bu iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli kaynaklar bulunmaktadır.					
2	Kurum yönetimi samimi olarak iş görenlerin sağlık ve güvenliği hususlarını önemsemektedir.					
3	Bence bu iş yerinde yönetim, güvenlik kontrolleri ve kaza soruşturmalarını takip etme konusunda yeterli tedbirleri almaktadır.					
4	Yönetim, güvenlik kontrolleri ve kaza soruşturmalarının sonuçlarını iş görenle paylaşmaktadır.					
5	Yönetim, iş sağlığı ve güvenliği hususunda benim görüşlerime önem verir.					
6	Bu iş yerinde iş görenler, çalışırken daima sağlık ve güvenlik ile ilgili kural ve talimatlarda belirtilmiş olan ekipmanı kullanırlar.					
7	Bu işyerinde güvenlik teftişleri iş görenlerin sağlık ve güvenlik seviyesini yükseltmede faydalı olmaktadır.					
8	İş yapılırken sağlık ve güvenlikle ilgili kural ve talimatlara uygun biçimde yeterli miktarda personel bulundurulmaktadır.					
9	Kurum yönetimi iş sağlığı ve güvenliği seviyesini geliştirmek adına öneride bulunulmasını teşvik etmektedir.					
10	Yönetim; iş sağlığı ve güvenliği konusunu, verimlilik ve karlılıktan daha fazla önemsemektedir.					
11	İş yerindeki takım arkadaşlarım tarafından saygı görmem için, çalışırken emniyet tedbirlerini önemsemem gerekir.					
12	İşime yönelik aldığım iş güvenliği eğitimlerinin çoğu, faydalı olmuştur.					
13	Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımdan tamamı iş sağlığı ve güvenliğinin önemini benimsemiş kimselerdir.					
14	Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımdan, iş sağlığı ve güvenliği hususundaki eğitimlerinin yeterli seviyede olduğunu düşünüyorum.					

### Ek 3: İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Çalışanlara koruyucu ekipmanların sağlanması gereklidir.					
2	İş hayatımla ilgili yasal hak ve sorumluluklarım hakkında bilgi sahibiyimdir.					
3	Kazalar aniden olur ve önlemek için yapabilecek çok az şey vardır.					
4	İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri zaman kaybıdır.					
5	İş sağlığı ve güvenliği yönünden alınan tedbirlere uyulup uyulmadığı denetlenmelidir.					
6	Çalışırken başımıza ne geleceği büyük ölçüde şans meselesidir.					
7	İş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde öğrendiğim bilgileri iş yaparken uygulardım.					
8	İş sağlığı ve güvenliği açısından bir tehdit ile karşılaştığımda derhal ilgili mercilere haber veririm.					
9	İş sağlığı ve güvenliği önlemleri işveren tarafından alınmalıdır.					
10	Yaptığım işle ilgili oluşabilecek meslek hastalıkları ve nedenleri hakkında bilgi sahibiyimdir.					
11	Bazen koruyucu ekipmanları kullanmadığım olur.					
12	İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile iş kazaları azalmaktadır.					
13	İş sağlığı ve güvenliği konusunda uzmanlar, yönetim ve çalışanlar arasında işbirliği gereklidir.					
14	İşletmede iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri düzenli olarak yapılmalıdır.					
15	İş sağlığı ve güvenliğini tehdit edebilecek faktörlere uygun uyarı levhaları bulunmalıdır.					
16	İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri benim için gereklidir.					
17	İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında çalışanların aktif olarak katılımına gerek yoktur.					
18	Zaman zaman çalışma sırasında sağlık ve güvenliğimi riske attığım olur.					
19	Patlama ve yangın tehlikelerinden korunma hususunda bilgi sahibiyimdir.					
20	Koruyucu ekipmanların nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibiyimdir.					
21	Kimyasal temizlik ürünlerinin nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibiyimdir.					

## Ek 4: Ölçek İzinleri

← Re: Tez Çalışması

İbrahim Pehlivan [Redacted]  
7.07.2021 Çar 12:49  
Kime: Siz

İyi günler Efe bey

Tabiki Ölçeği kullanabilirsin mutluluk duyarım. Tez Çalışman kolaylıklar dilerim.

Kazasız günler

UT Ufuk Turen [Redacted]  
1.06.2021 Sal 20:34  
Kime: Siz

Efe bey merhaba,  
Ölçeği kullanmanızda bir sakınca yoktur. Başarılar dilerim.  
Doç.Dr. Ufuk Turen

On Tue, 1 Jun 2021 at 20:32, efe tepeoglu <[Redacted]> te:  
İyi Günler Hocam...  
Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Yüksek Lisans öğrencisiyim.  
Kat Hizmetleri Biriminde Çalışanların Güvenlik İklimi Algıları ve İş Sağlığı ve Güvenliği Davranışları Üzerine Bir Araştırma konulu tez çalışmam için Güvenlik İklimi Ölçeği'nizi kullanmak için izninizi rica edecektim.  
İyi çalışmalar dilerim , saygılar...

iPhone'umdan gönderildi

Dr Ufuk TÜREN (Col TU Army)  
Ph.D. in Engineering Management  
\*web pages\*  
<http://kho-akademik.academia.edu/UfukTuren>  
[https://www.researchgate.net/profile/Ufuk\\_Turen](https://www.researchgate.net/profile/Ufuk_Turen)

← Re: Yüksek Lisans Tez Çalışması

EA emine A. [Redacted]  
17.06.2021 Per 23:26  
Kime: Siz

tamam sorun yok o zaman. iyi çalışmalar.

efe tepeoglu [Redacted] 16 Haz 2021 Çar, 23:10 tarihinde şunu yazdı:  
Evet tabii. Atıfta bulunup kaynakçada da göstereceğiz. Teşekkürler...

---

Gönderen: emine A. [Redacted]  
Gönderildi: 16 Haziran 2021 Çarşamba 22:56  
Kime: efe tepeoglu <[Redacted]>  
Konu: Re: Yüksek Lisans Tez Çalışması

Merhabalar, atıfta bulunacaksınız sakıncası yok. Yani Kaynakça da belirtmeniz gerekli. Yoksa intihale girer. Sizin için sıkıntı olur tez aşaması ve sonrasında.



