



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Turizmi İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

**TERMAL TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ  
İLE PERSONEL MEMNUNİYET İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ  
(SIVAS İLİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Coşkun KEKEÇOĞLU

Sivas

Ocak 2025

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Turizmi İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

**TERMAL TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE  
PERSONEL MEMNUNİYET İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ  
(SİVAS İLİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Coşkun KEKEÇOĞLU

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi İlker ÖZTÜRK

Sivas

Ocak 2025

## ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- ✓ Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- ✓ Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- ✓ Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dahil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- ✓ Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

.../.../.....

Coşkun KEKEÇOĞLU

## TEŐEKKÜR

Eğitimde geçirdiğim yıllar boyunca benden maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme ve yapmış olduğum çalıőmadaki yardımlarından ve yol gostericiliğinden dolayı danıőmanım Dr. Öğr. Üyesi İlker ÖZTÜRK' e teőekkürü bir borç bilirim. Bu çalışmanın gelecekteki çalıőmalara ıőık tutacağına olan inancım tamdır.



# İÇİNDEKİLER

<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>i</b>
<b>SİMGE VE KISALTMALAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLO LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>5</b>
<b>1. TERMAL TURİZM İLE İLGİLİ KAVRAMLAR</b> .....	<b>5</b>
1.1. Turizm Kavramı .....	5
1.2. Termal Turizm Kavramı.....	6
1.3. Termalizm İle İlgili Kavramlar .....	8
1.4. Termal Turizmin Önemi.....	11
1.5. Termal Turizmin Tarihçesi.....	13
1.6. Termal Turizm İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri .....	13
1.7. Termal Turizm İşletmelerinde Sunulan Hizmetler.....	15
1.7.1. Temel Hizmetler .....	17
1.7.2. Sağlık ve Tedavi Hizmetleri .....	18
1.7.3. Rekreasyon ve Animasyon Hizmetleri .....	19
1.8. Dünyada ve Türkiye’de Termal Turizm.....	19
1.8.1. Dünyada Termal Turizm.....	19
1.8.2. Türkiye’de Termal Turizm .....	22
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>25</b>
<b>2. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG) ve PERSONEL MEMNUNİYETİ.</b>	<b>25</b>

2.1. İş Sağlığı ve İş Güvenliği (İSG) Kavramı .....	25
2.1.1. İş Sağlığı ve İş Güvenliği (İSG) Tarihsel Gelişimi.....	26
2.1.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Temel İlkeleri.....	27
2.1.3. Dünya’da İş Sağlığı ve İş Güvenliği Tarihsel Gelişimi.....	29
2.1.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Önemi.....	30
2.1.5. Türkiye’de Yasalar Açısından İş Sağlığı ve Güvenliği .....	32
2.1.6. Termal Turizm bölgelerinde (konusunda/tesislerinde) İSG .....	35
2.2. Personel Memnuniyeti.....	37
2.2.1. Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörler.....	39
2.2.1.1. İletişim Sistemi .....	39
2.2.1.2. İş Tatmini.....	40
2.2.1.3. Motivasyon .....	40
2.2.1.4. Ücret ve Ödüllendirme.....	41
2.2.1.5. Takım Çalışması .....	41
2.2.1.6. Stres .....	42
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>43</b>
<b>3.TERMAL TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE</b>	
<b>PERSONEL MEMNUNİYETİ.....</b>	<b>43</b>
3.1. Araştırma Modeli .....	43
3.2. Evren Örneklem .....	43
3.3. Veri Toplama Araçları.....	44
3.4. Verilerin Değerlendirilmesi.....	44
3.5.Araştırma Soruları .....	46
3.6. Bulgular ve Yorumlar.....	47
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>87</b>

<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>97</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>107</b>
Ek 1. Ölçekteki ifadelerin ayrıntılı değerleri.....	107
<b>ÖZ GEÇMİŞ</b> .....	<b>111</b>





## SİMGE VE KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
- İSG** : İş Sağlığı ve Güvenliği
- Vd.,** : Ve diğerleri
- AIEST** : Uluslararası Turizm Uzmanları Birliği
- TDK** : Türk Dil Kurumu
- UNWTO** : Dünya Turizm rgt
- ILO** :Uluslararası alışma rgt
- TKY** : Toplam Kalite Yönetimi
- İSGKYÖT** : İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirler
- ÇİSGKGÇ** : Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışması
- ÇİSGKFBD** : Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeyleri
- İSGEU** : iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamaları
- İSGKYÇAİBİ**: İSG Konusunda yönetim ve çalışanlar arasında iş birliği ve iletişim
- İSGUPÖ** : İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans leği
- OİÇMEEF** : Otel işletmelerinde çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörler



## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Katılımcıların tanıtıcı özelliklerine dair bulgular.....	47
<b>Tablo 2.</b> Çalışma kapsamında kullanılan İSGUP ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular.....	49
<b>Tablo 3.</b> Çalışma kapsamında kullanılan OİÇMEEF ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular.....	53
<b>Tablo 4.</b> Çalışma kapsamında kullanılan çalışan sadakati ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular.....	58
<b>Tablo 5.</b> Katılımcıların cinsiyetleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	59
<b>Tablo 6.</b> Katılımcıların cinsiyetleri ve OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	60
<b>Tablo 7.</b> Katılımcıların aylık gelir düzeyleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	61
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların gelir durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	63
<b>Tablo 9.</b> Katılımcıların yaş durumları ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	65
<b>Tablo 10.</b> Katılımcıların yaş durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	67
<b>Tablo 11.</b> Katılımcıların eğitim durumları ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	69
<b>Tablo 12.</b> Katılımcıların eğitim durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması.....	71
<b>Tablo 13.</b> Katılımcıların çalışma pozisyonu ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	73
<b>Tablo 14.</b> Katılımcıların çalışma pozisyonunun OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması.....	74

<b>Tablo 15.</b> Katılımcıların çalışma yeri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları .....	76
<b>Tablo 16.</b> Katılımcıların çalışma yerinin OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	77
<b>Tablo 17.</b> Katılımcıların termal turizmde çalışma süreleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	78
<b>Tablo 18.</b> Katılımcıların termal turizmde çalışma süresinin OÇİMEEF ölçeği puan ortalamaları ile karşılaştırılması .....	79
<b>Tablo 19.</b> Katılımcıların mevcut kurumda çalışma süreleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları.....	80
<b>Tablo 20.</b> Katılımcıların mevcut kurumda çalışma süreleri ve ÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması .....	81
<b>Tablo 21.</b> Alt boyutlar arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar .....	83

## ÖZET

Bu araştırmanın amacı, Sivas ilinde termal turizm sektöründe çalışan personelin iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamalarının performansı ile çalışan memnuniyetini belirlemektir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve bu doğrultuda iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans ölçeği, otel işletmelerinde çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörler ve çalışan sadakati ölçeklerinden yararlanılmıştır. Çalışma kapsamında toplanan veriler, SPSS (22.0) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistikler olan frekans ve yüzdelerle birlikte ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçları, katılımcıların cinsiyetleri ile İSG uygulamaları performansı ve otel işletmelerinde çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörler açısından anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Diğer bir deyişle, cinsiyetin İSG uygulamaları performansında ve iş memnuniyeti faktörlerinde belirleyici bir unsur olmadığı saptanmıştır. Bununla birlikte, katılımcıların aylık gelir düzeylerinin artması, İSG uygulamalarında yönetsel önlem ve tedbirlerin alınmasında pozitif bir etki yaratmıştır. Gelir düzeyinin artması, çalışanların İSG uygulamalarına daha fazla önem verdikleri ve iş güvenliği önlemlerine daha fazla dikkat ettikleri sonucuna varılmasına neden olmuştur. Ancak, otel çalışanlarının gelir düzeyleri ile sadakat arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Bu çalışmanın bulguları, termal turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının önemini vurgularken, gelir düzeyi gibi faktörlerin bu uygulamalar üzerindeki etkisini de gözler önüne sermektedir. Ayrıca, çalışmanın sonuçları, işletmelerin İSG uygulamalarını iyileştirirken personelin gelir düzeyine bağlı motivasyon ve dikkat düzeylerini de dikkate almaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda araştırma, Sivas ilindeki termal turizm sektöründe çalışan memnuniyeti ve iş sağlığı güvenliğinin sağlanması konusunda işletmelere yol gösterici niteliktedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık turizmi, Otel İşletmeleri, Çalışan Memnuniyeti.



## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the occupational health and safety (OHS) practices and employee satisfaction within the thermal tourism sector in the province of Sivas. A questionnaire was utilized as the data collection instrument in the research, which included the Occupational Health and Safety Practices Performance Scale, factors affecting job satisfaction among hotel employees, and the employee loyalty scale. The collected data were analyzed using the SPSS (22.0) statistical package program. Descriptive statistics, such as frequency and percentages, were presented, and subsequent analyses were conducted to examine the differentiation of the sub-dimensions of the scale based on participants' demographic characteristics.

The results of the study indicated that gender did not significantly impact the performance of OHS practices or the factors affecting job satisfaction among hotel employees. In other words, gender was not a determinant in the performance of OHS practices or in the factors influencing job satisfaction. However, an increase in participants' monthly income levels was found to have a positive effect on managerial precautions and measures related to OHS. The findings suggest that employees with higher income levels paid more attention to OHS measures and were more committed to adhering to safety protocols. On the other hand, no significant differences were observed between employees' income levels and their loyalty to the organization.

The findings of this study emphasize the importance of OHS practices in the thermal tourism sector, while also highlighting the influence of income level on these practices. Furthermore, the study indicates that businesses should consider employees' income-related motivations and attention levels when improving OHS practices. In this context, the research provides valuable insights for businesses in the thermal tourism sector in Sivas to enhance employee satisfaction and ensure occupational health and safety.

**Key Words:** Health tourism, Hotel Management, Employee Satisfaction.



# GİRİŞ

Dünya üzerinde hayatın akışını değiştirerek önemli değişimlere ve gelişmelere yol açan Sanayi Devrimleri, küreselleşmenin etkisiyle tüm dünyada hükümdarlığını ilan etmiştir. Ekonomik ve teknolojik gelişmeler beraberinde birçok yenilik getirmiştir ve insanın sosyal ve çalışma hayatında da bir takım yenilikler ve değişimlere zemin hazırlamıştır. Yine ülkelerin çalışma hayatına yönelik yasal düzenlemeleri noktasında da farklı stratejiler geliştirmeleri gerektiği gerçeğini ortaya çıkarmıştır.

Çalışma hayatında teknoloji ve bilim çerçevesinde gelişen ve değişen sistemlerle birlikte hem uygulamada hem de hukuksal alanda yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. İş hayatında; metotların değişmesi, çalışma şekilleri, makineleşme ile kısa sürede daha fazla iş üretebilen sistemler, çalışma sürelerindeki değişiklikler, iş gören-işveren ilişkilerinde yeni boyutlar, esnek ve kısmi zamanlı çalışma modeli gibi değişiklikler hayata geçmiştir. Örneğin; “Günümüzde yasal mevzuatta “işçi” teriminin yerine “çalışan” teriminin kullanıldığını görmekteyiz. Çalışma hayatında yaşanan bu değişim ve gelişmelerin yanı sıra dünyada ve ülkemizde çalışma hayatı mevzuatına yönelik yeni yasal düzenlemelerde yapılmaktadır. Çalışma düzenine yönelik özellikle Türkiye’nin Avrupa Birliğine (AB) üyelik sürecinde, uyum ve standartlaşma çerçevesinde sayıca fazla ve farklı yasa ve yönetmelik çıkarılmıştır. Ülkemizde 2012 yılında yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yasası ve buna bağlı olarak çıkarılan yönetmelikler bunlara örnek verilebilir.

Çalışma hayatında tartışmalara sebebiyet veren önemli sorunlardan birisi de çalışan sağlığı ve güvenliği kavramıdır. Günümüzde ekonomik ve teknolojik gelişmelerin sebep olduğu işleyiş ve bu işleyişin devam ettirilebilmesi durumlarındaki değişiklikler; kurallara göre yapılan çalışmalar yerine, esnek çalışma modellerini ortaya koymuştur. Bu noktada işletmeler, rekabetin ve teknolojik değişimlerin üst düzey olduğu piyasada yer alabilmek ve en önemlisi bu piyasada kâr elde edebilmek için, pahalı teknolojiler ve donanımların yanında bir de uygun iş gücü sağlama ve istihdamı gerçekleştirme çabası içinde

bulunmaktadır. İşletmelerin, ucuz ve iş güvencesinden yoksun istihdam yaratma şekilleri; alt yüklenici, geçici/mevsimlik işçi çalıştırma, acente ya da geçici istihdam büroları vasıtasıyla işçi temin etme, çalıştırma olarak sıralanabilir. İş kazaları ve meslek hastalıkları işletmelere maddi ve manevi yük getirmesine rağmen, işverenler bu maliyetleri ya fark etmemekte ya da iş güvenliği tedbirlerinin getireceği maliyetler nedeniyle görmezden gelmektedir.

Genel manada hizmet sektörü içerisinde yer alan “turizm” sektörü, insanlara bire bir hizmet sunumu noktasında önemli bir yer edinmektedir. Turizm sektörünün bir kolu olan “Sağlık Turizmi” içerisinde hizmet sunumu yapılan termal kaynaklar, ülkeler için önemli gelir noktalarından biri haline gelmiştir. Termal turizm faaliyetleri yürüten işletmeler birçok hizmet unsurunu içinde barındırmakta ve istihdama da fazlaca katkı sağlamaktadır. Termal kaynaklara sahip olan ve bunu sistemli şekilde kullanabilen ülkelerin, günümüzde turizm pazarından daha fazla pay alabilmek adına sert bir rekabet ortamında olduğu görülmektedir.

Hizmet sektöründe ülkemizde önemli bir potansiyele sahip olan turizm; ulusal gelire sağladığı kaynak, ülkemizin tanıtımı ve istihdama kattıkları ile öne çıkmaktadır. Sağlık turizmi çatısı altında termal kaynakların kullanımı, turistik faaliyetlerin hizmet sunumunda yüksek nitelikli olmasına rağmen, iş görenlerin büyük kısmının eğitim seviyelerinin düşük olduğu, eğitilmiş ve donanımlı personel yerine meslekten yetişmişliğin yeterli kabul edildiği bir sistemde ilerlediği görülmektedir. Halbuki termal turizm faaliyetlerinde devamlılık söz konusudur. İnsanların bu aktivitelere katılmasında sadece eğlence ve vakit geçirme arzuları değil, sağlıklı olma ya da sağlıklarını koruma güdüsü ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla bu sektörde görev yapan personelin de yeterli niteliklere sahip olması önem arz etmektedir. Bu tür tesislerde dönemsel çalışma düzeni içerisinde hafta sonu ve gece çalışma isteği, sigortasız ve güvencesiz işçilerin ağırlıklı olarak çalıştırılması azalsa da maalesef devam etmektedir. Bunun neticesinde; iyi yetiştirilmemiş, yeterli donanım sağlanmamış, iş kazalarından ve meslek hastalıklarından korunamayan, bilinçaltında işsiz kalma ve işini yitirme baskısını yaşayan, sosyal güvenliğinden kaygı duyan bir iş gücü gurubu ortaya çıkmıştır. Termal Turizm sektöründe çalışanlar, çeşitli tehlike ve bunların sonucu olan

riskler ile yüz yüze kalmaktadırlar. Genel olarak turizm sektöründe son yıllarda istatistiktekilerde iş kazası ve meslek hastalıklarının arttığı da gözlemlenmektedir.

Bu araştırmada, Sivas ilindeki termal turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamaları ile personel memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın amacı, İSG uygulamalarının personel memnuniyeti üzerindeki etkilerini değerlendirmek ve bu alanda iyileştirme önerileri sunmaktır. Çalışma, termal turizm işletmelerinde çalışan personelin İSG uygulamalarına yönelik algılarını ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla tasarlanmıştır. Araştırma kapsamında, personelin demografik özellikleri, çalışma koşulları ve İSG uygulamalarına ilişkin görüşleri analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket, Sivas ilindeki termal turizm işletmelerinde çalışan personel arasında dağıtılmış ve toplanan veriler SPSS (22.0) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizi, tanımlayıcı istatistikler ve ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesini içermektedir. Araştırmanın sonuçları, işletmelerin İSG uygulamalarını iyileştirmeleri ve personel memnuniyetini artırmaları için öneriler sunmaktadır.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## 1. TERMAL TURİZM İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

### 1.1. Turizm Kavramı

Yüzyıllar boyunca insanlar sürekli bir değişim halinde olmuştur. Çağın gerektirdiği iş ve yaşam koşullarındaki değişim ve kaymalar, seyahatlerin artmasına ve insanların günlük yaşamlarını sürdürdükleri yerlerden geçici olarak ayrılmalarına neden olmuştur. Bu süreçte insanlar, rahat ulaşım ve destinasyondaki konaklama, yeme içme, eğlence ve dinlenme imkânlarından yararlanmaktadır. Bu kayma farklı sebeplerle gerçekleşebilir ancak tüm bu işlemlerin neticesi de turizm kavramını önemli kılmaktadır.

Turizm olaylarını veya kavramlarını belirlemek için yapılan araştırmalar XIX. yüzyılın sonlarına kadar gitmektedir. Yazarlar bu olayın farklı açılardan farklı tanımlarını yapmışlardır. Turizm kavramı ilk olarak 1905 yılında Guyer-Feuler tarafından tanımlanmıştır(Guyer-Feuler, A. ,1905).

Bu tanıma göre turizm; artan hava değişimleri ve dinlenme ihtiyacı, doğa ve sanatla desteklenen çarpıcı güzellikleri ve farklılıkları tanıma isteği; doğanın refah getirdiği inancına dayanan 'modern' döneme özgü bir faaliyetlerdir. Bu noktada ticaret ve sanayinin gelişmesi, özellikle gelişmiş ulaşım modları nedeniyle ülkeler ve topluluklar birbirine yaklaşmaktadır (Kozak vd., 2006).

A. J. Norval, turizmi ekonomik açıdan şöyle açıklamaktadır: "Turizm, bir kişinin yabancı bir ülkeye daimi ikamet veya çalışma faaliyeti dışında herhangi bir sebeple seyahat etmesi ve bu seyahat sırasında başka bir yerde para harcaması işlemidir" (Tunç, Saç 1998).

Kurt Krapf uluslararası turizmi şu şekilde tanımlamaktadır: "Kişisel seyahat veya konaklamadan kaynaklanan, kalıcı bir konaklama haline gelmemek ve herhangi bir gelir getirici faaliyette bulunmamak kaydıyla, tüm olay ve ilişkilerdir" (Tunç ve Hair 1998). Bu açıklamadan, Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra Avrupa ülkelerinin turizmi sadece ekonomik bir bakış açısıyla ele alacak şekilde yeniden yapılanmaya başladıkları görülmektedir (Kozak vd., 2006).

Uluslararası Seyahat Sözlüğünde turizm; "İnsanların seyahat etmek ve zevk almak için yaptıkları faaliyetlerin tümüdür" (Kozak vd., 2006).

International Association of Scientific Experts in Tourism (Aiest) tarafından tanımlanan turizmin bilimsel olarak değerlendirilmesi; "Turizm, seyahat ve seyahat haline gelmemek kaydıyla, yabancıların konaklamalarından kaynaklanan tüm ilişki ve olaylardır, geçici veya kalıcı kazanç sağlayan faaliyetlere dayalı yerleşimlerdir." Bu açıklamadan turizmin, insanların herhangi bir nedenle tüketici olarak yer değiştirmeleri ve konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünü olarak ifade edilebileceği anlaşılmaktadır (Tunç, Saç 1998).

## **1.2. Termal Turizm Kavramı**

Turizm, göçmen işçiler, eğitim, sağlık vb. herhangi bir nedenle içinde yaşamaya devam ettikleri çevreden ayrılan tüm ekonomik, kültürel ve sosyal faaliyetleri kapsamaktadır. Ayrıca bu turistler, yerleşik ve yerleşik olmayan olarak bilinen turizm faaliyetlerine katılan ve turizm için harcama yapan turistleri veya günübirlikçileri de kapsamaktadır (Günay, 2012: 29).

TDK'ya göre turizm; insanların dinlenme, eğlence, turizm vb. amaçlarla yaptıkları seyahatleri ifade eder. Ayrıca bölgeye ve ülkeye turist çekmek için yapılan ekonomik çalışmaların tümünü ifade etmektedir (TDK, 2016).

Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) tanımına göre turizm, insanların iş, eğitim, sağlık, din, aile ziyaretleri, eğlence vb. bir yer veya en azından bir yerleşim tesisinde yaptıkları bireysel veya grup gezileridir. Bir gecelik konaklamadan kaynaklanan seyahat aktiviteleridir (Ak, Bıçkı, Özyükçeler, 2013: 50).

Turizm çok yönlü, kapsamlı ve karmaşık olduğu için çok net bir tanım yapmak mümkün değildir. Turizm; modern toplumlar ve uluslararasıdaki yakın bağın bir parçasıdır. Ekonomik açıdan önemli olan ve diğer ülkelerden gelen yabancı turistlerin kısa süreli konaklamaları ile gerçekleştirdikleri aktivitelerdir (Kozak, 2000: 17).

İnsan unsurunun olması ve içerisinde birçok farklı unsurları barındırması sebebiyle turizm kavramı çok farklı özellikler taşımaktadır (Kozak, Bahçe 2012: 1).

Birçok farklı kavramla karşılaştık çünkü turizmin temel insan unsuru, birçok farklı unsuru bünyesinde barındırmasıdır (Kozak ve Bahçe, 2012: 1).

1830'da demiryollarının gelişmesiyle birlikte turizm geniş kitleler için daha erişilebilir hale gelmiştir. Demiryollarının inşası, seyahat sürelerini önemli ölçüde azaltarak daha fazla insanın seyahat etmesine olanak tanımış, turizm faaliyetleri hızla artmıştır (DailyHistory, n.d.; ThoughtCo, 2024). Bu bağlamda, demiryolları hem ekonomik hem de sosyal yaşamda büyük değişikliklere neden olmuştur. Özellikle, sanayi devrimi ile birlikte ortaya çıkan bu gelişmeler, turizmi emek yoğun ve karmaşık bir sektör haline getirmiştir, bu da seyahat, dinlenme, yemek yeme ve eğlenme gibi faaliyetleri bir araya getirmiştir (Peira, Lo Giudice, & Miraglia, 2022). Termal turizm, sağlık turizmi ve termalizm ile aynı şey olarak kabul edilse de bu üç ifade birbirinden farklıdır (Aiden 2008: 6).

Hidroterapi, gaz, çamur, maden suyu gibi doğal iyileştirici unsurların iklim koşullarını dikkate alan terapötik bir tedavidir (Hacıoğlu, Avcıkurt 2011: 281).

Sağlık turizminde insanların su, deniz, kum, çamur vb. ile ilgili sağlık sorunları daha fazladır. Destinasyonun özelliklerinden olduğu kadar doğal kaynaklarından ve konaklama tesislerinden de yararlanmak amacıyla yeniden yerleşim şeklinde gerçekleşen turizm hareketlerine sağlık turizmi adı verilmektedir (Tütüncü vd., 2011: 92; Göçmen 2008: 34).

Termalizm, sağlık turizminin benimsediği ve bu ihtiyaçlarını karşılayan termal su, iklim gibi değerlere bağlı olarak en az 21 gün kullanmayı hedefleyen kişilerin yer değiştirmesi ile ilgili faaliyetler nedeniyle ortaya çıkan bir sosyal turizm hareketidir. Bölgede faaliyet gösteren tesislerde terapi dışındaki hizmetler sadece konaklamayı içermektedir. Bu tür tesislere Türkiye'de sıklıkla rastlanmaktadır (Kök 2013: 6-11).

Kaplıca turizmi, kaplıca suyunun dinlenme ve dinlenme amaçlı olarak kullanıldığı, çamur banyosu, su banyosu, içme suyu gibi tedavi edici yöntemlerle

birlikte fizik tedavi, rehabilitasyon ve rehabilitasyon yöntemlerinin kullanıldığı turizm yöntemini ifade etmektedir (Altındış 2015: 5).

Termal turizm, insanların sağlıklı bir yaşam için evlerinden ayrılarak konaklama, yemek, fiziksel güç ve zindeliği artırmaya yönelik rekreasyonel faaliyetler, egzersiz, fizyoterapi, diyet vb. hizmetleri sunan tesislere ve gözetim altında gitmesidir. profesyonel davranış. Uzman doktorlar artı kaplıcaların değeri, deniz suyu, kumsallar, iklim vb. turizm hizmetlerini tamamlayıcı tedavi amacıyla kullanarak üretilen bir turizm şeklidir (Çontu 2006: 27).

### **1.3. Termalizm İle İlgili Kavramlar**

Termal turizm, "sıcak maden suyu banyoları, çamur banyoları, içme, soluma, iklim terapisi, fizyoterapi, psikoterapi, egzersiz, rehabilitasyon, diyet, kombine terapötik (kür) uygulamaları, termal su gevşemesi gibi çeşitli yöntemlerin yanı sıra" ve eğlence. İnsanların eğlenmek için kullanabilecekleri bir yer haline getirmek için ortaya çıkmış bir turizm türüdür" (Özdemir, 2015). Bireylerin ve toplumun sağlığını korumayı; sağlık Turizmin önemli bileşenlerinden biri olan fizyoterapi sağlık hizmeti işlevi ile çoğu hastalığı tedavi edebilen, stres ve fiziksel yorgunluğu ortadan kaldıracı (Sandıkçı ve Gürpınar, 2008). Termalizm turizmi, turistik aktiviteleri temsil eden belirgin özellikleri sayesinde dikkat çekmekte ve bu durum, ona büyüme fırsatları sunan bir turizm modeli haline gelmesine yol açmıştır.

SPA ve WELLNESS, dünyadaki SPA kavramı ülkelere ve kullanımına göre değişmektedir. "Salus Per Aquam" terimi, "su ile sağlık" veya "su ile sağlıklı esenlik" anlamına gelir ve Latince'den türetilmiştir. Yirminci yüzyılda kısaltmalar ortaya çıktı, ancak klasik zamanlarda kullanılmadı. Sağlık kazandıran bu su, kullanım amacına ve kullanımına göre mineralli termal su, jeotermal su, deniz suyu, deniz suyu ile balneoterapi veya diğer uygulamalarla tedavi edilebilir. Wellness ise sağlığın, zindeliğin elde edilmesi, sağlığın ve yaşam kalitesinin sürdürülmesi için yapılan faaliyetlerdir (Özbek 2008).

SPA kullanımı, tatil veya tedavi yeri anlamına gelmektedir (Kulkarni 2008: 2):

- Kentin kaplıca imkânları doğrultusunda, suyun iyileştirici özelliklerini öğrenmek için kasaba ziyaret edilir,
- Kişisel bakım uygulamaları için bir çözüm sunan SPA'nın kullanımı,
- Günlük SPA'nın bir çeşit güzellik salonu olarak kullanılması,
- Kaplıcaların balneoterapi gibi sağlık nedenleriyle kullanılması,
- Kuzey İrlanda'daki küçük bir köy bir kaplıca kullanıyor,

SPA'nın ilaç tedavisi ve ekipmanı olarak kullanımı:

- SPA kaynakları maden suyu olarak kullanılır,
- TrimSPA zayıflama hapları kullanın,
- Amerika Birleşik Devletleri'nde soda kaynağı olarak kullanılır,
- ABD'de jakuzi olarak kullanılmaktadır,
- Ayak spası olarak, ayak yıkama ve masaj için küçük bir banyo olarak.

Uluslararası Kaplıca Derneği'ne (ISPA) göre bir spa, fiziksel, zihinsel ve ruhsal yenilenmeyi destekleyen çeşitli profesyonel hizmetler aracılığıyla genel refahı artırmaya adanmış bir oluşumdur (Kulkarni 2008: 3).

Chen, Liu ve Chang'a (2013) göre sağlık kavramının ayrıntılı bir tanımı yoktur. Smith ve Puckzo'ya göre sağlık, birey ile çevre, başkaları ile kendisi ve yaşam tarzı unsurları arasındaki ilişkiyi oluşturan fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlığı içeren karmaşık bir kavramdır. Ayrıca sağlığın esenlik, mutluluk, yaşam kalitesi, bütünsel uygulamalar ve manevi inançlar gibi çeşitli ilgili kavramları kapsadığına inanmaktadır. Ancak sağlık göreceli, öznel ve algısal bir kavramdır (Chen, Liu ve Chang 2013).

Tütüncü (2012), termal ve SPA kavramlarının anlam ve içerik açısından benzerlikler taşımasına rağmen aralarında önemli farklılıklar bulunduğunu belirtmektedir. "Thermae" terimi, M.S. 1. yüzyılda Yunancada "sıcak banyo" anlamına gelen halka açık büyük havuzlar ve hamamları tanımlar. Termal suyun varlığından bahsedebilmek için bir termal kaynağın bulunması gereklidir; bu, sıcak suyun yer yüzeyine çıkışını ifade eder ve bu su, çevresindeki yer altı sularına kıyasla daha yüksek bir sıcaklıkta olur. Termal su, çıktığı noktada 20

santigrat dereceden daha sıcak olan sudur. İçerdiği mineraller nedeniyle bu suların iyileştirici etkileri vardır. Özellikle yüksek oranda natriumklorit (yemek tuzu) ve magnezyum ile kalsiyum gibi iz elementleri barındırdığından tedavi süreçlerinde kullanılır. Bu bağlamda, yüksek su sıcaklığı, toksinlerin atılmasını sağlarken aynı zamanda kan dolaşımını hızlandırır. Sıcak ve termal suyla yapılan banyolar, kasların gevşemesine yardımcı olur ve özellikle eklem ile kas rahatsızlıklarında ağrıların azalmasına katkı sağlar.

Türkiye'de termal terapi ve SPA kavramları birbirine geçmiş, gelişmiş ve sıklıkla karıştırılan kavramlardır. Termal ve SPA kavramları anlam ve içerik olarak kimi zaman benzer olsa da sunulan hizmetler açısından bazı farklı yönler söz konusudur. Her iki kavram da sağlığı korumaya yönelik hizmetler sunmaktadır. Ancak bir kaplıcadan farklı olarak termal turizm, kaybedilen sağlığın geri kazanılmasında terapötik bir kullanıma da sahiptir. Kaplıca tedavisi Geleneksel olarak balneoterapi kaynakları ve kaplıca tedavisi (termal ve mineralli sular, çamur, gazlar) ve bu kaynakların doğal olarak bulunduğu yerler (kaplıca ve kaplıcalar) ve bazen de iklimsel faktörlerle kombine edilen bir tedavidir. Tedavi edici özelliğinden dolayı doktorlar hidroterapi tedavilerini başta romatizma, kısırlık, göz yanması, cilt tahrişleri ve sindirim bozuklukları olmak üzere birçok durumu ve rahatsızlığı tedavi etmek için reçete etmektedirler.

Bu bağlamda termal tesislerde uzmanlar tarafından verilen rehabilitasyon hizmetleri ve çeşitli tedavi edici uygulamaların varlığı günümüzde termal tesislerde verilen hizmetlerle kaplıcalarda verilen hizmetler arasındaki farkı ortaya koymaktadır. Bugünün kaplıcaları uluslararası tıp dışı uygulamaları, güzellik alanlarını, otellerdeki ıslak alanları ve kozmetik bölümlerini içermektedir.

İnsanın beden, zihin ve ruhtan oluştuğuna işaret edilerek sağlık kavramı bedensel, ruhsal ve zihinsel olarak kendini iyi hissetme olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle sağlığı koruma kavramı, kaplıca ve kaplıcalardan daha kapsamlı bir yaşam tarzı kavramıdır. SPA ve Wellness uygulamaları, kendinize iyi gelen şeyleri yapma ve yaşam kalitenizi yükseltme sorumluluğu almak için önemlidir. Şifa ve sağlık arasındaki fark aşağıda açıklanmıştır (Temizkan 2015: 147) :

- Şifa uygulamasında sağlığını kaybetmiş kişilere sağlığı geri kazandırma hizmeti verirken, sağlık ve SPA sağlıklı kişilere sağlıklarını koruyarak ve arttırarak hizmet vermektedir ki bu şifa ile sağlık ve SPA arasındaki temel farktır.
- Talep açısından bakıldığında, üçüncü yaş grubundaki kronik hastalığı olan hastalar genellikle tedavi edici tedaviye daha yatkındır. Sağlığı geri kazanma tedavisi ortalama üç hafta sürer. Öte yandan, sağlıklı yaşam tatillerinde, sağlıklı kişiler veya yoğun bir iş temposuna sahip olanlar, sağlıklarını iyileştirmek veya sağlıklarını korumak için sağlıklı yaşam tatillerini tercih etmektedirler.
- Tedavi kişi tarafından değil hekim tarafından belirlenir ve kurum tarafından onaylanır. Wellness tatilinde, wellness tatili yapılan destinasyonun misafirlerinin istek ve beklentilerine göre ürünlere birey kendisi karar verir ve hazırlar.
- Genel olarak tedavi için başvuru ücreti sağlık sigortası tarafından karşılanır. Sağlık turizmine katılan misafirlerimizin ödemelerini kendileri yapmaları gerekmektedir. Bu nedenle, sağlıklı yaşam turistlerinin daha yüksek memnuniyet beklentileri olabilir.

Dört yıldızlı ve beş yıldızlı birçok otel işletmesi, sağlığı bir turizm ürünü kategorisi olarak bulmuş ve tüketicilerin ihtiyaçlarını iyi değerlendirerek, tercih sebebi olmak ve tüketicilere daha iyi hizmet verebilmek için birbiri ardına kaplıcalar açmıştır. Bu anlamda bir wellness unsuru olan SPA, lüks konaklama tesislerinin kaplıcaları ve ıslak hacimleri şeklinde yer almaktadır (Temizkan 2015: 148).

#### **1.4. Termal Turizmin Önemi**

Termal kaynaklar, diğer turizm faaliyetleriyle entegrasyon ve turizm çeşitliliği açısından önemli avantajlar sunmaktadır. Bu bağlamda, dağlık ve ormanlık bölgelerde veya deniz kenarlarında bulunan termal kaynaklar, turizm çeşitliliğine ve çeşitli çekici unsurlara sahiptir (Ekiz, Yazıcı 2016). Türkiye, sıcaklıkları 20-110 santigrat derece arasında değişen ve debileri 2-500 l/sn

arasında olan 1.500'den fazla jeotermal kaynakla, kaynak zenginliği ve çeşitliliği açısından dünya çapında en iyi yedi ülke arasında yer almaktadır. Sosyal ve ekonomik gelişmelere paralel olarak, gelişmiş ülkelerde değişen yaşam tarzı ve dünya görüşü, insanların sağlıklı bir yaşam sürdürmek için doğal kaynaklara yönelmesine neden olmaktadır. Türkiye, uzun tarihi, eşsiz doğası, iklimi, zengin kültürü ve geleneksel kaplıca ile Türk hamamı geleneği sayesinde çağdaş sağlık ve termal turizmde güçlü bir potansiyele sahiptir.

Avrupa'nın özellikle Doğu Avrupa ülkelerinde, genellikle kür terapisi odaklı kaplıca hizmetleri ön plandadır. ABD, Kanada ve birçok Asya ülkesinde ise kaplıca hizmetleri genellikle tatil amaçlı ve kaliteli sağlık hizmetleri (wellness/rahatlama) sunmaktadır (Gürbunar, Gündüz 2014). Termal turizm ve SPA-wellness turizmi çerçevesinde sunulan tedaviler arasında kaplıca tedavileri, fizik tedavi, talassoterapi, hidroterapi, egzersiz, balneoterapi ve peloidoterapi yer almaktadır.

Bu tedavilerin turizmle entegrasyonu, genellikle belirli bir konaklama süresinin gerekliliği nedeniyle doğal kaynaklara sahip bölgelerde donanımlı otel veya konaklama tesislerinin bulunmasını zorunlu kılar. Ayrıca, termal turizmde açılabilen için uzman hekimler, fizyoterapistler, diyetisyenler ve iyileştirme uzmanları gibi bir insan kaynağına ihtiyaç vardır. Bu unsurlar sağlandıktan sonra, sunulan hizmetin kalitesi, bölgenin turistik zenginliği ve ulaşım kolaylığı, bir ülkenin sağlık turizmindeki termal turizm payını artırır (Zengingönül vd., 2012).

1990'lı yıllarda SPA olanakları, tatil bölgelerindeki konukları genellikle rahatlatırken, günümüzde otel işletmecileri, rekabet avantajı sağlamak için kaplıcalarını yenilemek ve güncellemek zorundadır (Johanson 2004).

Türkiye'de kaplıca turizmi uzun bir geçmişe sahiptir; Hititler döneminden itibaren Anadolu'da şifalı suların faydalandığı bilinmektedir. Doğal ve insan kaynaklı etkenlerle zarar görmüş olsalar da, Roma ve Bizans dönemlerine ait en eski kaplıca kalıntıları günümüze ulaşmıştır. Örneğin, Hierapolis (Pamukkale) ve Alexandria Troas (Kestanbol) hamam kalıntıları Roma dönemine, Yalova Kurşunlu hamamı ise Bizans dönemine aittir (Akbulut 2010).

## 1.5. Termal Turizmin Tarihçesi

"Termal" kelimesinin Latince sıcak anlamına gelen "Thermos" kelimesinden türetildiği söylenir. "Terim" terimi ilk olarak Roma döneminde hamamları ifade etmek için kullanılmış, daha sonra su getirilen yerleri ifade etmeye başlamıştır (Bayer 1997:8). Türk Dil Kurumu'na göre "jeotermal" kelimesi "kaplıca suyu ve bu suların yararlanma imkânı sağlayan kuruluşlar vb." anlamına gelmektedir (TDK 2019). İnsanların eski çağlardan beri suyun iyileştirici özelliklerinden yararlandığı söylenebilir. Yaklaşık 5000 yıl önce insanlar suyun iyileştirici özelliklerinden yararlanmaya başladılar. Aztekler ve Kızılderililer, kaplıcaların kutsal olduğuna ve iyileştirici özelliklere sahip olduğuna inanıyorlardı (Özbek ve Özbek 2008: 102).

Termal kaynaklarının kullanım tarihi 3000 yıl öncesine kadar izlenebilir. Geçmişte ve günümüzde farklı uygarlıklar ve uluslar bu kaynakları farklı şekillerde kullanmışlardır. Hepimizin bildiği gibi imparatorların ve hanedanların kendilerine ait sıcak su alanları vardır. Batı Avrupa'da kaplıcaların kutsal ve iyileştirici unsurlar olarak görüldüğü söylenmektedir (Erfurt-Cooper ve Cooper 2009). Bu kaynakların tarihi, eski çağlara kadar uzanıyor ve şifa yöntemleri olarak kullanılmıştır. Ancak, farklı medeniyetler bu kaynakları çeşitli amaçlarla da değerlendirmiştir. Eski çağlardan beri insanların dini inançlarını geliştirmek, dinlenmek ve sağlıklarını iyileştirmek için şifalı suları kullandıkları söylenebilir (Taşlıgil 1995: 300; Bayer 1997: 23).

## 1.6. Termal Turizm İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

Soğuk iklimlere yönelik seyahatlerde sağlık teması ön plana çıkmaktadır. Sağlık hizmeti sunan işletmeler, genellikle popüler seyahat işletmeleri olarak değil, "hastaneler" veya "klinikler" olarak tanımlanmaktadır. Termal turizm tesislerine gelen ziyaretçilerin bir kısmı tedavi amacıyla, bir kısmı ise sağlık ve tatil amaçlı bu tesisleri tercih etmektedir (Akcanlı, 2002).

Kitle turizmi işletmesi fikri sadece formda kalmak değil, daha çok keyifli bir ortamda eğlenmekle ilgilidir. Aslında bir termoterapi merkezinde hasta insanlar sağlıklı insanlarla birlikte bulunarak, vakit geçirmesidir (Akyüz, 2000: 60).

Modern turizm işletmeleri, doğal çevrenin özenle korunabileceği yerlerde kurulur. Planlamadan başlayarak her aşamada doğal çevreyi korumaya yönelik önlemler ve doğal yönetim faaliyetleri alınmalıdır. Yaşam alanı tasarımı, alanın özelliklerini dikkate alarak, tedavi gören misafirlerin psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlarını karşılayabilecek niteliktedir (İnce 2000: 106).

Termal turizm yönetimi, çalışanlar ve müşteriler arasında yüz yüze ilişkiler gerektiren hizmetleri de içermektedir. Turizmde somut olmayan ürün yani insanlar arasındaki hizmet hizmettir. İyi hizmet, turizmin diğer yatırım unsurlarının iyi çalıştığı anlamına gelir. Tedavi merkezleri genellikle tıbbi bakım sağlar. Bu durumda ısı terapi merkezi tek başına ısı turizmi gerçekleştiremez. Bu merkezlerin bulunduğu yerler sıcak turizmden bahsetmek istiyorsa sağlık fonksiyonlarının yanı sıra konaklama, yeme-içme ve eğlence hizmetlerinin de olması gerekir. Bu nedenle kaplıca su kaynakları çerçevesinde kurulan konaklama sanayi, sanatoryum ve kaplıca tedavi merkezlerinden oluşan bir komplekse termal turizm adı verilmektedir. İlk tanımdan itibaren çağdaş popüler turizm yönetiminin üç temel bölümden oluştuğu görülmektedir (Gündüz ve Güler 2015):

**1. Konaklama İşletmesi (Termal Otel - Kür Oteli):** Yemek yeme, konaklama, eğlence ve daha fazlasına kadar tüm ihtiyaçları karşılayan konaklama işletmeleridir. Bu tür işletmeler, sıcak su kaynaklarının bulunduğu yerlerde kurulur. Konaklama endüstrisi, turistik bir cazibe merkezinde kurulan çeşitli unsurlara sahip bir iş formatını ifade eder. Turizm sektörünün gelişmesiyle birlikte konaklama sektörü de büyük bir hızla gelişme göstermekte ve otel, motel, pansiyon, resort, kamping, lüks konaklama gibi yeni konaklama yerleri ortaya çıkmaya devam etmektedir (Akcanlı 2002: 12).

**2. Termal Tedavi Merkezi:** Mineralli termal suların iyileştirici özelliklerinden yararlanan, çeşitli teknik ve medikal uygulamaların yapıldığı tesislerdir. Birimde terapötik havuz, özel banyo, basınçlı duş, fizyoterapi alanı, spor salonu, masaj alanı bulunmaktadır (Akcanlı 2002: 15).

**3. Kür Parkı:** Sıcak turizm firmalarının konaklama ve tedavileri sırasında hayatı zenginleştirmek için hazırlanmış bir dinlenme yeridir. Ziyaretçilerin tedavi edici parklarda boş zamanlarını değerlendirebilmeleri için açık ve kapalı spor

alanları, yaya alanları, açık ve kapalı yüzme havuzları, gazinolar, konser salonları, alışveriş merkezleri gibi yapı ve uygulamalar gün geçtikçe daha da önem kazanmaktadır. Isıl işlem, işyerinde kapıyı kapatıp, banyoya sıcak su girip çıkarak, banyo yaparak yapılan bir işlem değildir. İnsanlara sağlıklı bir rahatlama sağladığı gibi sosyal ve psikolojik rahatlama da sağlar. Buna temiz hava, güneş ışığı, iklim ve güzel bir ortam fırsatını ekleyin ve en önemlisi, amaca uygun bir iş kurun (Şişmanlar 2014: 40).

### **1.7. Termal Turizm İşletmelerinde Sunulan Hizmetler**

Bir termoterapi tesisinin en önemli özelliklerinden biri, gerekli tedaviyi uygulamak, istenen sonuca ulaşmak ve belirli standart reçetelere uymak için müşteriler ve personel arasında bir güven duygusuna duyulan ihtiyaçtır. Bu güveni sağlamak için işletmelerin gerekli güvene hazırlanmaları gerekir. Diğer bir sorun ise personele dikkat etmek ve personel değişikliğinden kaçınmaktır. Personel ile sorun yaşamamak, işletmenin başarısını ve devamlılığını sağlamak için seçilen personelin turizm ve termal konularda iyi bilgilendirilmiş olmasına özen gösterilmelidir (Demir ve Altındağ 2017).

Sıcak turizmin kullandığı sıcak turizm işletmeleri, yapım, işletme, pazarlama, tanıtım ve diğer uygulamalar açısından klasik turizm işletmelerinden farklı özelliklere sahiptir. Bu nedenle termal turizm işletmesini benzersiz kılan özelliklerden bazıları şunlardır (Aslan 1992):

- Sıcak turizm işletmesi, tıp biliminin gelişimini bütünleştirmenin yanı sıra konaklama, dinlenme ve eğlence gibi hizmetler de sunmaktadır. Kaplıca turizmi işletmeleri, kaplıca sularının yakınında veya yakınında kurulur (Akcanlı 2002: 14).
- Sıcak turizm işletmeleri, hasta ve sağlıklı insanlara aynı anda hizmet veren işletmelerdir.
- Sıcak turizm işletmesi, insanların fizyolojik rahatsızlıklarını gideren, psikolojilerini rahatlatan bir işletmedir.
- Termal turizm işletmelerinde sağlam uygulamaları sürdürmek ve yıl boyunca turizm faaliyetlerini gözlemlemek. Bu özellikleri sayesinde sıcak

turizm işletmeleri, hem dinlenme hem de eğlence merkezi olarak önemli bir rol oynamaktadır.

- Termal turizm tesisleri, konaklama, dinlenme ve eğlence faaliyetlerinin yanı sıra yeşil alanlar, sağlık parkları ve spor sahaları da bulunmaktadır.
- Sıcak turizm işletmesi ekonomik ve cazip bir yatırımdır, ancak geri ödeme süresi kısadır. Sıcak turizm işletmelerinin mevsimselliği olmadığı için yıl boyu seyahat etme imkanı vardır.
- Termal turizm işletmeleri sağlığı amaçladıkları için kaplıca su kaynaklarının üzerinde veya yakınında kurulurlar.
- Çoğu konaklama işletmesinden farklı olarak sıcak turizm işletmeleri, uzun süreli gelen misafirlerin boş zamanlarını değerlendirmeleri için de fırsatlar sunar, dolayısıyla herhangi bir konaklama işletmesinden daha geniş bir alana sahiptir.
- Popüler turizm işletmelerinin doluluk oranı diğer işletmelere göre daha yüksektir.
- Termal turizm işletmelerinde konaklama yerlerinin (kaplıca otelleri) personellerine ek olarak uzman doktor, fizyoterapist, beslenme uzmanı, masör, hemşire ve diğer sağlık personeli de istihdam edilmektedir.
- Sıcak turizm işletmeleri bazen kar amaçlı, bazen de herhangi bir kar amacı gütmeyen sosyal amaçlı işletilmektedir (Aslan 1992).
- Kaplıca tesisleri, tatilin 1,5 ay kadar uzun olduğu ve kalış süresinin diğer kısa süreli turistik yerlere göre daha uzun olduğu yerleri ifade eder.
- Sıcak turizm firmaları da doğrudan insan sağlığı ve hayatı ile ilgili olduğundan temizliğe daha fazla dikkat etmelidir.
- Sıcak turistik yerlere gelen insanların tedaviye ek olarak eğlenceye ve dinlenmeye ihtiyaçları vardır. Bu nedenle tesis bünyesinde bu hizmetleri sağlayan birimler oluşturulmalıdır. Terapi ve insan sağlığı söz konusu olduğunda diyetin önemi göz ardı edilemez.
- Bu nedenle bu işletmelerin zayıflama mutfakları ve zayıflama uzmanları ile donatılması gerekmektedir.

Ayrıca sıcak turizm işletmelerinin ilk kuruluş maliyeti oldukça yüksektir. Ancak sağlık turizminin sunduğu hizmetler sıradan turizmin 2-3 katıdır. Bu

nedenle ateş gücü tesislerine yapılan yatırım, maliyeti kısa sürede geri amorti edebilecek verimli bir yatırımdır (Aslıhak 1998: 23- 24).

### **1.7.1. Temel Hizmetler**

Kaplıca turizmi yerlerine gelen turistlerin amacı kaplıca sularından şifa aramak olsa da buralara gelen turistlerin konaklama ve yemek ihtiyacı da bulunmaktadır. Günümüzde sıcak turizm işletmeleri, sadece sağlık hizmetleri alanında değil, diğer hizmet alanlarında da modern yönetim teknolojisini benimsemekte, hamam ve kaplıca adından tamamen ayrılarak modern ve çağdaş turizm işletmeleri kategorisine girmektedir.

Turizm işletmelerinin sunduğu temel hizmetler iki kategoriye ayrılmaktadır: konaklama hizmetleri ile yeme-içme hizmetlerini ayrı ayrı incelemekte fayda vardır.

Seyahat amacı ne olursa olsun insanların gittikleri her yerde konaklama ihtiyacı duyması, her türlü turizmde otellerin yerini ortaya koymaktadır. Tüm bu tesislerin sağladığı konaklama ve yer temini hizmetlerinden elde edilen gelirler de tesis ekonomisinin gelirlerinin önemli bir payını oluşturmaktadır.

Sağlık hizmeti almak için sıcak turizm işletmelerine gelen turistler genellikle diğer turizm aktivitelerine göre daha uzun süre kaldıkları için bu işletmelerin sunduğu konaklama hizmetlerindeki kalite daha önemlidir. Hijyen elbette tüm turizm işletmelerinin olmazsa olmazıdır ancak, sıcak turizm işletmeleri aynı zamanda iyileştirici ve tedavi edici bir amaca da sahip olduğundan hijyene daha fazla dikkat edilmelidir.

Sıcak turizm merkezlerindeki konaklama tesisleri arasında oteller ilk akla gelse de apart oteller ve devre mülk oteller de bulunmaktadır. Oteller genellikle ısı kaynaklarının üzerine inşa edilir veya üzerini örter. Bu tesisleri ziyarete gelen müşteriler günün kaplıcalarının yanı sıra konaklama ve diğer hizmetlerden de faydalanabiliyor. Otellerin yanı sıra konaklama hizmeti veren bir diğer tesis ise son yıllarda popüleritesi artan devre mülklerdir.

Özellikle otelcilik sektöründe önemli hizmetlerden biri de şüphesiz yemek servisidir. İhtiyaçlar hiyerarşisinin en önemli ilk basamağı olan turistlerin

beslenme ihtiyaçlarını karşılamaya y6nelik t6m hizmetleri içermektedir (Sandıkçı 2007: 37). Konaklama hizmetinden sonra otele en b6y6k geliri getiren kalem ř6phesiz yemek hizmetidir. Bazı Őehir otellerindeki yiyecek-içecek hizmetlerinden elde edilen gelirin konaklama hizmetleri gelirlerinden fazla olduğu g6zlemlenmiştir. Bu nedenle otel, mutfak personeline b6y6k 6nem vermekte ve personel kurarken ve elde tutarken onlara tatmin edici 6cretler de vermektedir.

### **1.7.2. Sağlık ve Tedavi Hizmetleri**

“Termal turizm işletmesinin diğer turizm işletmelerine g6re farklı ve çekici olmasında termal kaynaklar ve bu kaynaklara dayalı birimlerin sunmuş olduğu hizmetlerdir” (Gençay 2010: 144). Sıcak turizm işletmeleri kuşkusuz konaklama ve yemek hizmetlerinden çok sağlık ve tedavi hizmetleri için kurulmaktadır.

Bu işletmelerin sağlık ve terapi hizmeti verdiği yerler de terapi merkezleri olarak bilinmektedir. Tedavi merkezi, termal turizm işletme kliniklerinin bulunduğu, hastaların durumlarının teşhis edildiği veya kaplıa suyunun 6nceden var olan rahatsızlıklar 6zerindeki yararlarının veya olası tedavi edici etkilerinin belirlendiği merkezdir (Kozak 1992: 34).

Tedavi merkezleri termal turizm işletmesinin 6nemli bir parçasıdır ve organizasyonu otelin b6y6kl6ė6ne, tedavi merkezine ve verilen hizmetlere g6re değişmektedir. Bununla birlikte, ankete katılan şirketlerin çoğu fizyoterapi, masaj, fizyoterapi, rehabilitasyon, cilt bakımı ve g6zelliği, kilo verme vb. alanlara odaklanmaktadır. Tedavi merkezi y6neticisine g6re doktor, fizyoterapist, hidroterapist, aromaterapist, hemşire, laboratuvar personeli, paramedik, mas6z bulunmaktadır. Grupta mas6rler, cilt bakım uzmanları ve g6zellik uzmanlarının da yer aldığı anlaşılmaktadır (Sandıkçı 2008: 18).

Tedavi merkezi, ısıl işlem 6nitesi olarak faaliyet g6steren işletmelerde; termal banyolar, su altı masaj ve fizyoterapi alanları, çamur banyoları, termal havuzlar, spor jimnastik alanları, saunalar, duşlar, nefes alma ve ieme terapi alanları dahil olmak 6zere sağlık ve tedavi hizmetleri verilmektedir (Sandıkçı, G6rpnar 2008: 105).

### **1.7.3. Rekreasyon ve Animasyon Hizmetleri**

Rekreasyon; hayatta kalabilmek amacıyla yapılması zaruri eylemlerde harcanan zaman dışında, bireylerin boş vakitlerinde istek ve talepleri doğrultusunda yaptıkları ve keyif aldıkları etkinliklerdir (Hazar 2003: 21).

Animasyon, turizm şirketlerinin turistlerin gönüllü olarak katılmaları ve boş zamanlarında eğlenmeleri için organize ettikleri bir faaliyettir. Turistler tedavi için sıcak turizm merkezine gittiklerinde günde bir veya iki saat tedavi süresi olabilir ve tedavi edilmeyen zaman serbest zaman olarak adlandırılabilir. Termal turizm işletmeleri hastalıkları tedavi edici ve iyileştirici sağlık hizmetlerinin yanı sıra boş zamanların değerlendirilmesine boyutunda faaliyetlerin yapıldığı merkezlere dönüşerek sağlıklı yaşam ve tatil amacıyla ilk tercih haline gelmiştir (Gençay 2010: 131).

İşletmeler, turistlerin bıraktığı işlenmemiş zamanı doldurmak ve iklim, coğrafya, işletme büyüklüğü ve faaliyet alanına göre etkinlik sayısını artırmak için boş zaman etkinliklerine daha fazla önem vermelidir. Mesire alanları, ormanlık alanlar, çay bahçeleri, spor alanları, oyun salonları, kütüphaneler, sinemalar, bisiklet alanları, binicilik alanları vb. kar amaçlı birimler olarak alan hizmetler (Kozak 1992: 35).

## **1.8. Dünyada ve Türkiye’de Termal Turizm**

### **1.8.1. Dünyada Termal Turizm**

Kaplıcaların eski çağlardan beri insanların ilgisini çektiği anlaşılmaktadır. Arkeolojik kazıların sonuçları, insan termal kaynaklarının 10.000 yılı aşkın bir süredir çeşitli topluluklar tarafından şifa amacıyla kullanıldığını göstermektedir. Yüzyıllar boyunca Mısır, İtalya ve Yunanistan gibi dünyanın belirli bölgelerinde yaşayan birçok uygarlık, farklı kabile ve topluluklar, hidroterapiyi hidroterapi ve şifa amaçlı kullanan bir hidroterapi kültürüne sahip olmuştur (Kotan 2018: 43).

MÖ 485 yılında, ısı ile ilgili ilk bilimsel çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Avrupa'da sıcak su kaynaklarının keşfi ve bu kaynaklar etrafında yapılaşma, Roma İmparatorluğu döneminde başlamıştır. Romalılar tarafından inşa edilen termal tesisler, beşinci ve altıncı yüzyıllarda meydana gelen depremler ve savaşlar

nedeniyle zarar görmüş ve zamanla kullanılamaz hale gelmiştir. Ancak, Bizans İmparatorluğu döneminde bu yapılar, dönemin koşullarına uygun şekilde onarılmış ve geliştirilerek yeniden kullanıma sunulmuştur (Aslan 1996: 25).

Avrupa Rönesansı ile birlikte kaplıcalara olan ilgi artış göstermiştir. Bu dönemde balneoterapi uygulamaları başlamış, çeşitli şifa yöntemleri geliştirilmiş ve yeni su analizi teknikleri ortaya çıkmıştır. 17. yüzyılda tıp alanındaki ilerlemeler, tedavi amacıyla kullanılan kaplıca merkezlerine entegre edilmiş ve sağlık turizmi, bu yüzyılın sonlarından itibaren yaygınlaşmaya başlamıştır (Aslan 1997: 26).

Avrupa coğrafyasına bakıldığında, Fransa, İsviçre, Almanya, İtalya, Rusya, Yunanistan, Macaristan ve Çek Cumhuriyeti gibi ülkelerde birçok termal su kaynağı ve kaplıcanın bulunduğu görülmektedir. Termal turizmin gelişimi, özellikle Avrupa'daki termal merkezlerin kurulma süreci bağlamında daha hızlı ilerlemiştir. Avrupa Birliği üyesi ülkelerde milyonlarca birey bu merkezlerden yararlanmaktadır. Örneğin, Almanya'da yaklaşık 750.000 yatak kapasitesine sahip 263 resmi sertifikalı spa merkezi bulunmaktadır. Fransa'da 104, İspanya'da 128 ve İtalya'da 360 termal tesis faaliyet göstermektedir. Rusya'da ise çok sayıda tedavi merkezi bulunmakta olup, bu merkezlere yıllık 8 milyon turistin geldiği belirtilmektedir. Öte yandan, Japonya'da bir gecede 100 milyon kişiyi ağırlayabilecek kapasiteye sahip 1.500 kaplıca ve termal turizm merkezi bulunmaktadır (Kotan 2018:45).

Avusturya, 81 kaplıca ve kaplıca tesisi geliştirerek kaplıca turizmi alanında Avrupa'da ikinci ülke haline gelmiştir. Termal tesis olarak; 550 otel kaplıcası, 80 sağlık merkezi ve 750 kaplıca ile Almanya'nın üç katı ciro ile termal turizmdeki payını ve rekabet gücünü artırmıştır. Bunun sonucunda Avrupa termal turizm pazarından %10 pay almaya başlamıştır (Cihangir 2016: 17).

Eski Sovyetler Birliği ülkeleri olan Slovakya ve Çek Cumhuriyeti'nde 60 termal sağlık merkezi kurulmuş ve son yıllarda sağlık durumu sürekli iyileştirilerek her yıl yaklaşık 500.000 hasta kabul edilmektedir (Üçpınar 2013: 105).

Rusya, coğrafi konumu nedeniyle dünya genelinde termal kaynaklar bakımından zengin ve gelişmiş termal turizm merkezlerine sahip bir ülkedir. Yapılan araştırmalar, her üç Rus vatandaşından birinin hayatında en az bir kez SPA(Sanitas Per Aquam) merkezini ziyaret ettiğini göstermektedir. Bu durum, Rus toplumunda güçlü bir kaplıca kültürünün varlığına işaret etmektedir. Benzer şekilde, Letonya, Estonya ve Litvanya'da da şifalı kaplıca merkezleri bulunmaktadır. Kaplıcalarda, çeşitli kalp hastalıkları, nörolojik ve sindirim sistemi bozuklukları, astım ve depresyon gibi çeşitli sağlık sorunlarına yönelik tedavi hizmetleri sunulmaktadır. Bu bağlamda, kaplıca turizmi pazarının merkezi olarak Finlandiya öne çıkmaktadır (Yozcu 2011: 123).

İtalya'da kaplıca kültürü, termal turizmin iki önemli merkezi olan Montecatini Terme Termal Merkezi ve Terme Euganee ile Roma İmparatorluğu dönemine kadar uzanan köklü bir geçmişe sahiptir. Bu bölgelerde bulunan kaplıcalar ve çamur banyoları, ülkenin en popüler termal destinasyonları arasında yer almakta ve hem tedavi hem de sağlık turizmi açısından önemli bir rol oynamaktadır (Kaynar 2005: 19).

ABD'nin Arkansas şehrinde 55.000 kişinin faydalanabileceği termal enerji tesisleri bulunmaktadır. Ayrıca Hawaii'de bulunan termal tesislerde çeşitli termal uygulamalar yılın 12 ayına yayılmıştır (Güvenç 2007: 47).

Japonya 126 milyon nüfusa sahip olup, termal tesisleri ve hizmet kalitesi sürekli gelişmektedir. Japonya'da yaklaşık 1.500 kaplıca banyosu, 100 milyon kaplıca turistini ağırlamaktadır. Yalnızca Japonya'da, Beppu şehri her yıl 12-13 milyon kaplıca turisti almaktadır (Çontu 2006: 46).

Dünya nüfusunun artması ve yaşlanmasıyla birlikte, küresel termal turizme yapılan yatırımlar giderek artmaktadır. Bu bağlamda, termal turizm tesislerinin gelişimi ve günümüz koşullarına uygun olarak inşa edilen yeni binalarla tedavi olanaklarının genişletilmesi, ülkelerin ekonomilerine önemli katkılar sağlamaktadır. Avrupa'da termal kaynakların zenginliği Türkiye'nin sadece onda biri düzeyinde olmasına rağmen, bu kaynaklar yüksek turist çekme potansiyeline sahiptir ve bu alandan elde edilen gelirler oldukça yüksektir (Sav 2016: 83).

### 1.8.2. Türkiye’de Termal Turizm

Anadolu’da termal suların sağlık ve şifa amaçlı kullanımı, antik dönemlere kadar uzanmakta ve günümüze kadar devam etmektedir. Ülkemizde jeotermal kaynakların tarihsel gelişimi, iki döneme ayrılabilir: Çin Cumhuriyeti öncesi ve Çin Halk Cumhuriyeti sonrasındaki dönem. Arkeolojik kazılar, tarihi belgeler ve kaplıca kalıntıları, Hititler, Frigler, Yunanlılar ve Romalıların Anadolu’daki termal sulardan etkin bir şekilde faydalandığını göstermektedir. Frig dönemine ait önemli termal tesisler arasında Haymana (Ankara), Aşağı Babas (Bolu), Karakurt (Kırşehir), Hitit, Gazlıgöl (Afyon) ve Çardak (Sivrihisar) kaplıcaları yer almaktadır. Bu tesisler, Anadolu’nun termal turizm potansiyelinin antik çağlardan bu yana var olduğunu kanıtlamaktadır (Ekiz, Yazıcı 2016).

Orta Asya'dan Anadolu'ya göç eden Türkler, temizlik ve yıkanma kültürüne büyük önem vermişlerdir. Bu anlayış, Anadolu'daki sıcak su kaynaklarının kullanımıyla birlikte "Türk hamamı" kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Selçuklular, Anadolu'ya geldiklerinde, Bizans İmparatorluğu döneminde yalnızca saray mensuplarına hizmet veren Bursa ve Yalova kaplıcaları dışında aktif olarak kullanılan kaplıca bulamamışlardır. Savaşlar nedeniyle harabeye dönen bu kaplıcaları onararak yeniden işlevsel hale getirmişler veya yeni kaplıcalar inşa etmişlerdir (Kırkbir 2007).

Osmanlı İmparatorluğu döneminde “Türk hamamı” geleneği hem Anadolu'da hem de Avrupa'da devam etmiştir (Çalışkan 2009), hatta Osmanlılar Mısır ve Kuzey Avrupa'da kaplıcalar kurmuş ve ısıl işlem yaymışlardır (Kırkbir 2007).

Cumhuriyet döneminde termal turizmin gelişiminde kaydedilen en önemli adımlardan biri, Atatürk’ün Yalova’yı bir şifa merkezi haline getirme hedefiydi. Atatürk, Yalova'da yalnızca yüzme havuzları ve saunalar inşa etmekle kalmamış, aynı zamanda sosyal tesisler ve eğlence alanları kurarak yerli ve yabancı turistlerin ilgisini çekmeyi amaçlamıştır. 1930 yılında Atatürk, Türkiye'deki termal suların analiz edilmesini istemiş ve bu doğrultuda bilimsel çalışmalar başlatılmıştır. Ayrıca, Atatürk’ün talimatıyla İstanbul'da, Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinde bataklığa dönüşen Tuzla Kaplıcaları’nda otel

ve park tesisleri inşa edilmiştir. Atatürk'ün vizyoner yaklaşımlarının ardından, 1980'li yıllara kadar Türk kaplıcaları genellikle ürün odaklı bir "hamam işletmeciliği" anlayışıyla yönetilmiştir (Çelik 2009).





## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG) ve PERSONEL MEMNUNİYETİ

#### 2.1. İş Sağlığı ve İş Güvenliği (İSG) Kavramı

1950’de Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü İş Sağlığı Ortak Komitesi(JCOH) iş sağlığının “tüm meslek gurubundaki çalışanların yüksek düzeyde fiziksel, zihinsel ve sosyal refahının sağlanması” nı amaçladığını ifade etmiştir (ÇASGEM 2018). İş sağlığı ve Güvenliği (İSG), kavramının köklerini oluşturan esas düşünce ‘hayat güvenliği’dir. Maslow’un “ihtiyaçlar hiyerarşisi”nde de tanımlamış olduğu gibi; insan ihtiyaçlarının sonu yoktur her ihtiyaç giderildikçe bir sonraki ihtiyaç ortaya çıkmaktadır. Ancak tüm ihtiyaç ve haklarının karşılanabilmesi için evvela yaşam hakkı güvence altına alınmış olmalıdır. Nitekim Anayasamız da sağlık ve güvenli bir çevrede yaşamayı bütün yurttaşların en temel hakkı olduğu ön plana alınarak kurgulanmıştır. Sanayileşme ile beraber artış gösteren iş kazaları, sakat kalma, ölüm ve meslek hastalıkları gibi durumların İSG kavramına işaret ederek yeni bir güvenlik kavramının doğmasına zemin hazırladığı söylenebilir. İSG kavramının başarıya ulaşmanın tek yolu; insan hayatına yatırım yapmak olduğu anlaşılmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliğinin beslendiği iki temel kavramdan söz etmek mümkündür ki bu kavramlar ayrılmaz bir bütünün parçalarıdır. İş sağlığı ve iş güvenliği, birbirini tamamlayan iki önemli unsurdur. İş sağlığı, çalışanların sağlığını ve refahını korumayı amaçlayarak, çalışma ortamındaki sağlık risklerini önceden belirlemek, tanımak, değerlendirmek ve kontrol etmekle ilgilidir (IOHA 2019). Öte yandan, iş güvenliği, işyerinde ortaya çıkabilecek tehlikeleri, çalışanlara, makineler ve tesislere yönelik zararları ve aksaklıkları araştırmak ve önlemek amacıyla yapılan sistematik çalışmaların tümünü kapsamaktadır (Akkök 1977).

Sonuç olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), çalışanları iş kazalarından ve meslek hastalıklarından korumak için güvenli bir çalışma ortamı ve güvenli iş koşulları sağlamak amacıyla alınması gereken önlemlerin tamamını ifade eder. İSG, çalışanların sağlık ve güvenliğini korumak için gerekli tedbirlerin sistematik bir şekilde uygulanmasını içerir. Bu çerçevede, güvenli bir iş ortamı oluşturmak için atılması gereken adımların tümü İSG'nin kapsamına girmektedir.

### **2.1.1. İş Sağlığı ve İş Güvenliği (İSG) Tarihsel Gelişimi**

Dünya piyasalarında artan rekabet koşullarında var olmaya çalışan ulusal ekonomiler pazar paylarını arttırabilmek için küreselleşme furyasına dâhil olmuşlardır. Gelişen teknoloji ve artan sanayileşme sektörü üretim modellerinde ve çalışma koşullarında gerek olumlu gerekse de olumsuz şartların oluşmasına ortam hazırlamıştır. Küresel çapta meydana gelen rekabet süreci çalışanların sağlıksız ve riskli ortamda üretim ve hizmet üretmelerine yol açmıştır. Bu husus ilerledikçe iş kazaları ve meslek hastalıkları artmış ve tüm dünyada kabul edilebilir bir İş Sağlığı ve Güvenliği söylemi önem kazanmaya başlamıştır. Uluslararası teşkilatlar olarak kabul gören WHO ve ILO işletmelerde meydana gelen iş kazalarına ve ölümlere dikkat çekerek bu alanın gelişmesinde başrol oynayan kurumların başında gelmiştir (Ünlü 2019).

Tarihsel gelişim süreçleri içerisinde hiç kuşkusuz endüstrileşme sektöründe ve teknoloji alanında hızlı değişimler, beraberinde doğası gereği sorunları, riskleri ve tehlikeleri de getirmiştir. İş yerlerinin ve çalışma alanına sahip alanların gerek çalışanlar gerekse de işverenler tarafından problemli ve tehlikeli unsurları içermesi üretimde verimsizliği, etkisizliği ve ekonomik olmayan sonuçları beraberinde getirmiştir. Çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve kazalardan, ölümlerden ve hastalıklardan arındırılması son derece önemli hale gelmiştir. Bu çerçevede başta Türkiye olmak üzere tüm dünyada hızlı bir İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamaları hayata geçirilmeye başlanmıştır. Uygulamalar zamanla kurum kültürüne yerleştirilmeye çalışılmış ve İş Sağlığı ve Güvenliği Kültüründen bahsedilmeye başlanmıştır (Ünlü 2019).

Belirtilen nüanslar ışığında İş Sağlığı ve Güvenliği alanının gerek ülkemiz gerekse de dünya için tarihsel bir sürecinin ve gelişim alanlarının olduğu

görülmektedir. Bu doğrultuda tarihsel gelişim seyri içinde İş Sağlığı ve Güvenliğini hem Dünya hem de Türkiye olacak şekilde ayrı ayrı işlemek doğru olacaktır.

### **2.1.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Temel İlkeleri**

İş sağlığı ve güvenliği, belirli endüstriler ve faaliyetlerden teknoloji, ekonomi, hukuk, tıp - fizyoloji ve toksikoloji - ergonomi, fizik ve kimya dahil olmak üzere birçok bilim alanına kadar uzanan kapsamlı, multidisipliner bir alandır. Odak alanları oldukça çeşitli olmakla birlikte iş sağlığı ve güvenliği için bazı temel ilkeler bulunmaktadır. Bazı temel ilkeler aşağıdaki soruları içerir:

Tüm çalışanlar, sağlık ve güvenlik koşullarında, insan onuruna yakışır bir şekilde, bireylerin kendilerini gerçekleştirmelerine ve topluma hizmet etmelerine gerçek bir fırsat sağlayan çalışma hakkına sahiptir. İşçiler, işverenler ve devlet bu hakkın korunması için elinden geleni yapmalı, korunmasını sağlamalı ve şimdikinden daha iyi çalışma koşulları ve çalışma ortamları sağlamak için elinden geleni yapmalıdır.

İş sağlığı ve güvenliği politikası oluşturulmalıdır. Bu politikalar ulusal ve kurumsal düzeylerde tam olarak uygulanmalı ve tüm paydaşlara etkili bir şekilde iletilmelidir.

Ulusal bir iş sağlığı ve güvenliği sistemi kurulmalıdır. Sistem, koruyucu bir sağlık ve güvenlik kültürü oluşturmak ve sürdürmek için gerekli tüm mekanizma ve unsurları içermelidir. Ulusal sistemlerin korunması, zaman içinde geliştirilmesi ve periyodik olarak gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Açık ve kesin bir ulusal iş sağlığı ve güvenliği programı yürürlükte olmalıdır. Plan daha sonra uygulanmalı, izlenmeli, değerlendirilmeli ve periyodik olarak gözden geçirilmelidir.

Sosyal ortaklar ve diğer paydaşlarla görüş alışverişinde bulunulmalıdır. İş sağlığı ve güvenliği politikasının geliştirilmesi, uygulanması ve gözden geçirilmesinin tüm aşamalarında sosyal ortakların katılımı sağlanmalıdır.

İş sağlığı ve güvenliği programları ve politikaları, "önleme ve koruma" ilkesini merkeze almalıdır. Araştırmaların öncelikli odağı, işyeri düzeyinde

risklerin önlenmesi olmalıdır. Bu bağlamda, işyerleri ve çalışma ortamları, çalışanların güvenlik ve sağlığını sağlayacak şekilde planlanmalı ve tasarlanmalıdır. İş sağlığı ve güvenliği politikaları, mesleki yaralanma, hastalık ve ölümlerin önlenmesine yönelik yönetmelik ve teknik standartların, bilimsel ilerlemeler ve iş dünyasındaki değişimlerle uyumlu hale getirilmesi amacıyla sürekli olarak iyileştirilmektedir. Bu kapsamda, ulusal politikalar, ulusal sistemler ve ulusal programlar aracılığıyla iş sağlığı ve güvenliğinin en iyi uygulamaları geliştirilmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği konusunda savunuculuk ve farkındalık oluşturma, etkili program ve politikaların geliştirilmesi ve uygulanması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu alanda, işyeri tehlikeleri ve tehlikeli maddeler, işyeri gözetimi, etkili politikaların uygulanması ve programların uyumluluğunun izlenmesi, iyi uygulamaların değerlendirilmesi hakkında doğru bilgiye erişim kritik bir gerekliliktir. Ayrıca, iş hijyeninin temel unsuru olan uygun sanitasyon hizmetlerinin sağlanması da büyük önem taşır. Bu konudaki çalışmalar, çalışanların fiziksel, psikolojik ve sosyal refahını artırmayı ve iyileştirmeyi hedeflemelidir.

Tüm çalışanları kapsayan kapsamlı bir iş sağlığı hizmet sistemi oluşturulmalıdır. Her işçi, tüm ekonomik sektörlerde, işçi sağlığını koruyan, geliştiren ve çalışma koşullarını iyileştirmeyi amaçlayan hizmetlerden yararlanma hakkına sahip olmalıdır. İş kazası veya meslek hastalığı yaşayan çalışanlara yönelik tazminat, tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri sunulmalı; mesleki yaralanmaların etkilerini en aza indirmeye yönelik önlemler alınmalıdır. Eğitim ve öğretim, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmanın temel bir bileşenidir. Çalışanlar ve işverenler, sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarının anlam ve önemini kavramalıdır. Ayrıca, belirli sektörlerde eğitimcilerin yetiştirilmesi, iş sağlığı ve güvenliği konularının daha hızlı ve etkili bir şekilde ele alınmasını sağlayacaktır.

İş sağlığı ve güvenliği alanında, çalışanlar, işverenler ve yetkili otoritelerin belirli sorumlulukları ve görevleri vardır. Çalışanlar, işyerindeki güvenlik protokollerine uymakla yükümlüdür. İşverenler, güvenli çalışma koşulları sunmalı

ve ilk yardım olanaklarına erişim sağlamalıdır. Yetkili merciler ise iş sağlığı ve güvenliği politikalarını oluşturmak, takip etmek ve geliştirmekle sorumludur.

Yukarıda açıklanan iş sağlığı ve güvenliği temel ilkelerinden bazılarının örtüştüğü görülmektedir. Örneğin, iş sağlığı ve güvenliğinin çeşitli yönleri hakkında bilgi toplamak ve farkındalık yaratmak, açıklanan tüm faaliyetlerin temelini oluşturur. İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek, tedavi etmek ve etkili politikalar geliştirmek ve uygulamak için bilgilendirme ve bilinçlendirme, eğitim ve öğretim bilgi sağlamak için de gereklidir ([www.casgem.gov.tr](http://www.casgem.gov.tr)).

### **2.1.3. Dünya’da İş Sağlığı ve İş Güvenliği Tarihsel Gelişimi**

Endüstri Devrimi siyasi, iktisadi ve sosyal yönden köklü bir değişime yol açarken, iş kazalarında ciddi anlamda artışa neden olmuştur. Çalışan sağlığı meselesi, önemli bir üretim faktörü olan emeğin kaybı açısından finansal, sosyal ve ahlaki bir sorun haline gelmiştir. II. Dünya Savaşı sonrasında ülkelerin müdahale alanına girdiği pek söylenemeyen, ‘iş kazaları ve meslek hastalıkları’, somut önlemler alınamayan bir sorun durumunda kalmıştır. 1950’li yıllardan itibaren, iş sağlığı ve güvenliği hem ulusal hem de uluslararası düzeyde önem kazanmaya başlamıştır. Bu dönemde, konunun ekonomik boyutlarının yanı sıra insani yönleri de dikkate alınmıştır. İş kazaları ve meslek hastalıklarında bazı küçük değişiklikler meydana gelmiş olsa da, bu süreçte önemli ilerlemelerin kaydedildiğini belirtmek mümkündür (Yılmaz 2009: 1).

Tarım devriminin gerçekleşmesi ile birlikte yerleşik bir hayata geçilmiş ve insanoğlunun iş yaşamında büyük bir değişim meydana gelmiştir. Bu durum; insanların maruz kaldıkları ağır ve zorlayıcı hayat temposundaki üretiminde etkili olmuş ve tarihin bu dönemlerinden itibaren işçilerin çalıştıkları işler ve işlerden kaynaklı yaşadıkları sağlık problemleri odak noktası olmaya başlamıştır (Çiçek, Öçal 2016).

Üretim aletlerinde ve bu aletlerde meydana gelen teknolojik dönüşümlerdeki önemli yenilikler, köle emeğinin sona ermesi ve iş gücünün temel ihtiyaçlar doğrultusunda toprağa yöneltilmesinin sağlanmasıyla birlikte üretim

serüveninde hem çalışan kişi sayısı çoğalmış hem de verimlilik artışı meydana gelmiştir.

Bu çağa ait eski dönemdeki çalışmaların benzer olanları; ilerleyen teknolojik yenilenme süreci, Rönesans ve Reform devirleri ile beraber modern tıbbın desteklediği imkânlarla daha da ilerletilmiştir (Gençler 2007).

İngiltere’de 18. yüzyılın başlarında ilk olarak vuku bulan Sanayi Devrimi sonrası büyüyen teknolojiyle beraber daha büyük makinelerin bulunduğu fabrika sistematığına geçişle birlikte üretilen ürün oranında tarihin hiçbir döneminde görülmediği şekilde büyük artışlar izlenmiştir. Bu gelişmeler neticesinde, yapılan işlerin oluşturduğu riskler ve meydana gelen iş kazaları neticesinde bazı sağlık ve güvenlik problemleri ortaya çıkmıştır. Bu süre zarfında çalışma sürelerinin sürekli uzaması, kadın ve çocuk işçilerin kötü ve ağır şartlarda çalıştırılması vb. birçok sebep devletin iş hayatına müdahale etmesi ihtiyacını doğurmuştur (Çiçek, Öçal 2016: 111).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) dünyada hızla yaygınlaşan İSG çalışmaları sonucunda 1919 yılında kurulmuş ve “Milletler Cemiyetine” bağlı olarak faaliyetlerini yürütmeye başlamıştır. Birleşmiş Milletlerle imzaladığı anlaşma ile 1946 yılında çalışma düzenini sağlamayı ve uluslararası standartları oluşturmaya çaba sarf eden uzmanlık kuruluşu olarak çalışmalarına başlamıştır (Akpınar 2013).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), uluslararası sağlık çalışmalarında yönlendirici ve eşgüdümü sağlayıcı makam olarak Dünya Savaşının ardından faaliyette bulunma adına kurulmuş ve bu örgüte halk sağlığına yönelik standartların belirlenmesinde normatif yetkiler verilmiştir (Samancı 2016: 55).

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

Sağlık ve güvenlik, sosyal ve çalışma hayatındaki en önemli unsurlardan ikisidir. Bu nedenle güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlanarak çalışma hayatında sıklıkla karşılaşılan sağlık ve güvenliği tehdit eden iş kazaları ve meslek hastalıkları önlenabilir. Günümüze kadar gelen teknolojik gelişme ve sanayileşme, iş sağlığı ve güvenliğinin önemini ortaya koymuştur. Teknolojik gelişmelerin yanı sıra önceden bilinmeyen veya öngörülemeyen risk ve hastalık faktörleri ortaya

çıkmiştir. İş sağlığı ve güvenliği, çalışanların verimli ve sağlıklı çalışabilmeleri için son derece önemli hale gelmiştir. Sıklıkla söylendiği gibi, kazalar olmadan önce önleyici tedbirlerin alınması önemlidir.

Bir endüstriyel kaza meydana geldiğinde işyerinin karşılaşacağı ekonomik kayıp, çalışanların motivasyon kaybı, kazanın etkisi ortadan kalkana kadar çalışmayarak geçirilen zaman ve kayıp, işletmeye büyük bir ekonomik yük getirecektir. Ayrıca kalifiye eleman kaybı da üretimde yıllarca telafisi mümkün olmayan düşüşe neden olacaktır. Ekonomik kazanç sağlamak amacıyla kurulan bir işletmede karşılaşılabilecek tüm bu istenmeyen durumlar, işletmenin kârlılığı ile doğrudan ilgili olduğu için giderek önem kazanmaktadır (Orhan 2007: 23).

İş yeri kazaları ve iş yapılarının neden olduğu hastalıklara maruz kalan işçilerdir. İş kazaları yaralanma ve hatta ölümlerle sonuçlanabilir. Sonuç olarak, işyerinde meydana gelen kaza ve hastalıklardan olumsuz etkilenen bir çalışan, kısmen veya tamamen iş göremez hale gelecek ve buna bağlı olarak kazancı bir süreliğine kaybolabilir veya azalabilir. kalıcı. İşçilerin genellikle ücret gelirinden başka bir geliri yoktur. Bu nedenle, kayıp hem kendileri hem de bakmakla yükümlü oldukları aile üyeleri için bir endişe kaynağıdır (Erginbaş 2010: 23-24).

Çalışanlar için sağlık veya beden bütünlüğünün kaybının yanı sıra işyerinde karşılaşılan sorunların parasal ifadesi oldukça önemli bir kavramdır. İşyerinde kaza geçiren ve sosyal güvenlik sistemine dahil olan çalışanlar, kazanın sebep olduğu geçici veya sürekli iş göremezlik durumuna göre maluliyet ödeneği almaya hak kazanırlar. Bu durum, özellikle kalıcı olarak iş göremez durumdaki çalışanlar için pek çok istenmeyen duruma yol açabilmektedir. Bireylerin iş göremezliğin ötesinde yeni gelir sağlama istekleri azalacak ve bu da genel refah düzeylerini olumsuz etkileyecektir.

İşyerinde meydana gelebilecek kazalar ve hastalıklar, çalışanların olduğu kadar işletmelerin ve çalışanların da sağlık ve güvenliklerinin sağlanması açısından önemlidir. İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin bilinçli olarak alınması ve uygulanması ile iş kazaları ve meslek hastalıkları önlenir, nitelikli iş gücü, hammadde, makine, araç ve gereçler korunabilir. İş sağlığı ve güvenliğine gereken özen gösterilmezse çalışanların sağlığı bozulacak, işgücü devir hızı artacak ve

işletmelerin maliyeti yükselecektir. İşçinin işyerinde iş kazası geçirmesi veya meslek hastalığı geçirmesi işyerindeki iş sürecinin aksamasına neden olacak ve bu kesinti işveren için gelir kaybına neden olacaktır (Tokol ve Alper 2014: 244).

İş sağlığı ve güvenliği kavramı sadece temel anayasal ve yasal hükümlere uyma yükümlülüğü olarak görülmemelidir. Bir geliştirme ve iyileştirme yöntemi olarak kullanılmalıdır. Güvenliğimizi ve sağlığımızı iyileştirmek için bir araç olarak görülmelidir. Unutulmaması gereken önemli bir nokta da; İSG çalışmaları işletmelere ek maliyet getirmez, aksine finansal sonuçları olumlu olacak çözümler sunar. Sağlıksız ve güvensiz çalışma koşulları, ele alınmayan risk ve tehlikeler, işletmeler için ek maliyetler ve iş kazaları ve meslek hastalıkları gibi olumsuz parasal etkiler yaratmaktadır (Erginbaş 2010: 24-26; Çilengiroğlu 2006: 37).

Genel olarak iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınması, çalışanlara olduğu kadar işletmelere ve ülke ekonomilerine de fayda sağlamaktadır. Her türlü tehlike ve riskten arınmış bir çalışma ortamında çalışmak, öncelikle çalışanların morallerini yükselterek daha sağlıklı olmalarını sağlayarak üretim sürecine daha kolay uyum sağlamalarını ve işgücüne etkin katkı sağlamalarını sağlayacaktır (Akkaya, 2007: 18). Ayrıca, işle ilgili yaralanma ve hastalıklar nedeniyle yaralanan işçilerin çoğunun maaş geliri dışında başka bir gelir kaynağı olmaması nedeniyle, çalışanlar ve aileleri maddi sıkıntı içindedir. İş kazası ölümleri çalışanların aileleri için en büyük tehlikedir. Bu sebeplerden dolayı iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri, çalışan ve yakınlarının kazalardan kaynaklanabilecek ekonomik sıkıntılarının önüne geçilmesinin habercisidir (Hatipoğlu 2006: 13).

#### **2.1.5. Türkiye’de Yasalar Açısından İş Sağlığı ve Güvenliği**

Ülkemiz açısından İş Sağlığı ve Güvenliği sistemine yönelik ilk adımlar Osmanlı Devleti Dönemi’ne denk gelmektedir. Bu dönemde atılan adımlar genel çerçevede Osmanlı Devleti’nin ekonomik kaynağı olan maden sektörüne yöneliktir. Her ne kadar maden sektöründe yapılan düzenlemeler daha çok sektörün etkin ve süreklilik arz edecek şekilde yürütülmesine yönelik olsa da İş Sağlığı ve Güvenliğine yönelik ilk adımlar olarak kabul edilmektedir. Bu kapsam çerçevesinde “Saksonya Maden Kanunları” ilk kez Kanuni Dönemi’nde yasalaşarak 1525-1536 yılları arasında uygulanmıştır (Ünlü 2019).

Osmanlı Devleti Dönemi için atılan bu ilk adım sonrası İş Sağlığı ve Güvenliği gelişmelerini genel hatları ile aslında Tanzimat öncesi ve sonrası olarak ayırmak daha doğru olacaktır. Öncelikle Tanzimat Fermanı'nın 1839 yılında yayımlandığını belirtecek olursak Tanzimat öncesi gelişmeleri şu şekilde açıklayabiliriz:

Tanzimat öncesi dönemde İş Sağlığı ve Güvenliği alanına yönelik ilk adımların maden sektörünün devamlılığı için yapıldığını söylemek doğru olacaktır. Bu dönemde özellikle esnaf teşkilat oluşumlarının da kendi aralarında oluşturdukları Loncalarda İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilişkili bazı adımların atıldığı bilinmektedir. Özellikle de bu teşkilatlarda dini duygular ile yardım sandıklarının oluşturulması ve herhangi bir nedenle dükkânlarını açamayan iş yeri sahiplerine belli miktarda yardımlarda bulunmaları yine ilk oluşumların temelinde yatan bir unsurdur. Bunun yanı sıra kaza, sakatlık ve ölüm hallerinde de yine aynı sandıktan ölenlerin cenaze masrafları veyahut ailelerine ayni ve nakdi yardımlarda İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilişkilendirilebilir (Gerek 2006).

Belirtilen dönem öncesinde İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilişkili diğer gelişmeler ise hiç kuşkusuz “Bursa Belediye Kanunu” ve “Kütahya Fincancılar Sözleşmesi”dir. Belirtilen bu gelişmeler İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamaların tarihsel süreç içerisinde yasallaştığını da ortaya koymaktadır. Genel olarak Tanzimat öncesi dönem İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili ilk oluşumlar ifade edilebilir (Güler 2016).

Tanzimat sonrası dönemde ise atılan adımlar ise daha çok maden ya da başka bir sektörün ilerlemesi için değil daha çok çalışanlara yönelik olmuştur. Bu dönemde kömür işletmelerinde çalışan işçilerin çalışma ortamına ve çalışma sürelerine yönelik Deniz Bakanlığı'nın uygulamaları ilk ciddi adımlar ya da diğer bir ifade ile gelişmeler olarak kabul edilmektedir. Ayrıca yine bu dönemde kömür işletmelerinde ortaya çıkan ağır hastalıklarda önlenmeye çalışılmıştır. Akciğer kanserinin ciddi derecede artış göstermesi ve iş gücü kayıplarının meydana gelmesi çalışma koşullarında düzenlemeleri beraberinde getirmiştir. Bu dönemde kömür ocaklarında doktor bulundurulması ve iş kazalarına yönelik önlemlerin alınması gündeme gelmiştir. Özellikle de “Dilaver Paşa Nizamnamesi” bu konuda

her ne kadar onaylanan bir belge olmasa da ilk belge olması bakımından önem arz etmektedir (Makine Mühendisleri Oda Raporu 2012; Güler 2016).

İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda Tanzimat sonrası en önemli gelişme hiç kuşkusuz 1869 tarihli “Maadin Nizamnamesidir.” İş Sağlığı ve Güvenliğine yönelik dönemin ilk modern gelişmesi olarak kabul edilen bu düzenleme birçok şartı beraberinde getirmiştir. Dönemin madenlerine yönelik çalışanların sağlığını korumak maksatlı doktor ve eczane bulundurma zorunluluğu getirilmiş ve mühendislerin olası tehlikelere karşı fizibilite çalışması yapması kararlaştırılmıştır. Bunun yanı sıra maden sahiplerine yönelik gerekli tedbirleri alma sorumluluğu da getirilen hususlar içerisinde yer almaktadır. Çalışanların üretim süreçlerinde karşılaştıkları ölüm, sakatlık ya da hastalık ile sonuçlanan durumlarda hem çalışana hem de ailesine tazminat kazanma hakkı getirilmiştir. Atılan adımlara bakıldığında zaman dönemine ve kendisinden önceki düzenlemelere kıyasla daha ciddi ve modern bir nizamname olmasıyla konu çerçevesinde önemli bir ayrıntıdır. Fakat dönemin şartlarının getirmiş olduğu olumsuzluklar düzenlemelerin uygulanmasını zorlaştırmış ve ilerleme adına fazla bir yol kat edilememiştir (Makine Mühendisleri Odası 2012; Güler 2016).

1502-1869 tarihleri arasında İş Sağlığı ve Güvenliği alanında gelişim yaratacak bazı adımlar atılmıştır. Daha önce de belirtildiği üzere en modern adım hiç kuşkusuz 1869 tarihli Maadin Nizamnamesidir. Türkiye Cumhuriyeti Dönemi gelişmelerine baktığımız zaman özellikle de Kurtuluş Savaşı sonrası yeni kurulan devlet her alanda olduğu gibi İş Sağlığı ve Güvenliği alanında da yenilikler ve değişimler meydana getirmiştir. Siyasi mekanizma modern ve üst medeniyetler seviyesinde gerçekleştirilen uygulamaları dizayn ederek ülke toprakları içerisinde uygulamaya çalışmışlardır. Ülkenin yeni kurulması ve mevcut durumun yetersizliği nedenleriyle belli bir süre atılan adımlar istenilen seviyede geri dönüşü olan uygulamalar olmasa da eskiye kıyasla daha ciddi adımların özellikle de yasallık çerçevesinde atıldığını söylemek doğru olacaktır (Gülmez 1991).

Ülkemiz kurulduğu andan günümüze kadar geçen süreçte gerek ulusal gerekse de uluslararası birçok platformda İş Sağlığı ve Güvenliğine yönelik adımlar atılmıştır. Yasal mevzuat ve uluslararası teşkilatlarla iş birliğine gidilmesi

bu alana verilen önemi alenen göstermektedir. Ayrıca hayata geçirilmek istenen uygulamalar için denetim mekanizması ve yaptırım mekanizmasını da mutlak suretle işlenebilirliği de son derece üzerinde durulan bir başka konu olmuştur. Her ne kadar dönem dönem istenen seviye yakalanamasa da daha önce de belirtildiği üzere bugün gelinen nokta eskiye kıyasla çok önemli bir noktadadır (Bayar 2016).

Son yıllarda ILO ile yapılan sözleşmeler ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu da konunun gelişim noktasını göstermektedir. Genel olarak toparlayacak olursak ülkemizde İş Sağlığı ve Güvenliği çerçevesinde oluşturulan yasal mevzuat eskiye kıyasla daha önem verilen bir durum haline gelmiştir. Asıl mesele artık kazalar ya da hastalıklar meydana geldikten sonra bir uygulama yapmak değil tam tersine kazaların, hastalıkların ve ölümlerin gerçekleşmemesi adına önceden olası tehlikelerin önüne geçmek maksatlı olmuştur. Riskleri kaynağında ortadan kaldırmak temel prensip olmuştur. Böylelikle devlet, işveren ve çalışan bazında yükümlülükler, yapılması gerekenler ve sorumlular açıkça belirtilmiştir (Taşdemir 2019)

#### **2.1.6. Termal Turizm bölgelerinde (konusunda/tesislerinde) İSG**

Termal turizm tesisleri, konuklara hem dinlendirici hem de iyileştirici hizmetler sunmayı amaçlayan önemli sağlık ve turizm merkezleridir. Bu tesislerde, misafirlerin sağlık hizmetlerinden maksimum verim alabilmeleri ve güvenli bir ortamda dinlenebilmeleri için çalışanların sağlık durumları ve çalışma koşulları büyük bir önem taşımaktadır. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamaları, yalnızca çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarının korunmasını değil, aynı zamanda misafirlere sunulan hizmetlerin kalitesini ve güvenliğini artırmayı da hedefler. Özellikle, termal turizm tesislerinde sıcak su, buhar ve çeşitli kimyasalların yaygın kullanımı, çalışanların maruz kalabileceği riskleri artırmaktadır. Bu nedenle, iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin etkin bir şekilde uygulanması, bu sektör için bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu bağlamda, İSG yönetimi, düzenli sağlık kontrolleri, hijyen standartlarının sağlanması, uygun eğitimlerin verilmesi ve iş ortamında güvenli koşulların sürdürülmesini içermelidir. Bu önlemler, hem çalışanların sağlığını hem de hizmet kalitesini güvence altına almak için kritik rol oynamaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği kapsamında, tüm personel iŖe alınmadan önce ayrıntılı ve uygun bir tıbbi muayeneden geçmelidir. Bu muayeneler, personelin alıŖma ortamına uygunluğunu belirlemek amacıyla düzenli aralıklarla tekrarlanmalıdır. alıŖanlar, sağlık durumlarına iliŖkin bilgilerle birlikte özlük dosyalarında saklanacak giriŖ sağlık muayenesine tabi tutulmalıdır. Hasta alıŖanların iŖyerine kabul kısıtlanmalı ve katı teŖhis ile tedavi prosedürleri izlenmelidir. Ayrıca, alıŖanların hastalık durumunda dinlenmeleri sağlanmalıdır (Dünya Sağlık rgt [DSÖ] 2022).

alıŖanların uygun dinlenme ve yemek alanlarına sahip olması zorunludur. Düzenli yemek yeme alışkanlığı kazanmaları ve iŖ yerinde gereken kalori miktarının karŖılanması sağlanmalıdır. Aynı zamanda, iŖ dıŖında da dengeli ve yeterli beslenme konusunda eğitimlerle bilinçlendirilmelidir (Uluslararası alıŖma rgt [ILO] 2021). Ayrıca, alıŖanların hijyen alışkanlıkları kazanmaları teŖvik edilmelidir. Her gün duŖ alma ve deodorant kullanma gibi temel hijyen kuralları uygulanmalı, tırnakların kısa tutulması ve ağız sağlığına dikkat edilmesi gerektiği hatırlatılmalıdır (DSÖ 2022).

alıŖanların en az  takım forma giymeleri önerilir. Birim sorumlusu, kıyafetlerin kirlendiği zaman deđiŖtirilmesini takip etmeli ve alıŖanların bu kurala uymasını sağlamalıdır. Bu, yalnızca hijyenin korunması için değil, aynı zamanda hizmet sektöründe ilk izlenimin önemi açısından da gereklidir. alıŖma ortamında her gün temiz kıyafet giyilmesi bir zorunluluk olmalıdır (ILO, 2021).

İŖ yerinde hijyenik bir ortam sağlamak amacıyla havalandırma sistemleri, filtreler, giderler ve hava kanalları düzenli olarak temizlenmelidir. Mutfakta veya yemek alanlarında yağ birikmesi önlenmelidir (Occupational Safety and Health Administration [OSHA] 2020).

Tesisat, elektrik sistemleri, topraklama ve kullanılan diğer ekipmanlar yasa ve yönetmeliklerle belirlenen aralıklarla kontrol edilmelidir. İmalatçı tarafından belirlenen periyodik bakım süreleri de dikkate alınarak bu kontroller gerekleŖtirilmelidir. Bu testler ve kontroller, yetkili uzmanlar tarafından yapılmalı ve raporlanarak dosyalanmalıdır (T.C. alıŖma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2019).

Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitilmeleri ve iş yerinde gerekli işaretlerin uygun şekilde yerleştirilmesi yasal bir zorunluluktur. Aynı zamanda, iş sağlığı ve güvenliği araştırmalarına çalışanların ve temsilcilerinin katılımı sağlanmalıdır (6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 2012).

İşverenler, iş sağlığı ve güvenliği kurulları oluşturmalı ve risk değerlendirme ekipleri kurulmalıdır. Bu ekiplerin belgelenmesi ve iş süreçlerinin düzenli olarak denetlenmesi gereklidir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı 2019).

Mutfak personeli arasında en yaygın iş kazalarından biri, el ve parmakların bıçakla kesilmesidir. Uzun saçlı çalışanlar başörtüsü kullanmalı ve makine operatörleri takılarını çıkarmalıdır. Ayrıca, bulaşık makinesi personeli ellerin kesilmemesi için uygun koruyucu eldiven kullanmalıdır (OSHA 2020).

Yanıklar ve haşlanmalar, aşçılar, bulaşıkçılar ve mutfak personeli arasında yaygındır. Sıcak yağa su damlacıklarının düşmesi veya donmuş yiyeceklerin sıcak yağa eklenmesi gibi durumlar sıçramalara neden olabilir. Bu tür kazaların önlenmesi için çalışanlara uygun kişisel koruyucu ekipman sağlanmalı ve riskler hakkında bilgilendirme yapılmalıdır (ILO 2021).

Otel personelinin kimyasallarla çalışırken uygun güvenlik ayakkabıları giymesi önemlidir. Kimyasalların dökülmesi kayma ve düşme riskini artırabilir. Ayrıca, bu kimyasallarla temas cilt hastalıklarına veya solunum yolu rahatsızlıklarına yol açabilir. Çalışanlara uygun koruyucu ekipman sağlanmalı ve kullanımı denetlenmelidir (DSÖ 2022).

## **2.2. Personel Memnuniyeti**

Personel memnuniyeti, doğrudan gözlemlenmesi ve ölçülmesi zor bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İş tatmini olarak da bilinen bu kavram, ilk olarak 1920'lerde tartışılmaya başlanmıştır. Bu dönemde, farklı ücretlendirme sistemlerinin uygulanması, çalışan memnuniyetine belirli katkılar sağlamıştır. Hackman ve Oldham, çalışan memnuniyetini, "bir çalışanın işinden ne kadar memnun olduğu" şeklinde tanımlarken, Froome bu kavramı, bireylerin kendi işlerini veya iş deneyimlerini değerlendirirken hissettikleri olumlu duygusal

durum olarak ele almaktadır. Çalışan memnuniyeti, yalnızca duygusal bağlılık gibi faktörlerle sınırlı kalmayıp, bireysel performans, örgütsel performans ve genel yaşam doyumu üzerinde de önemli etkilere sahiptir (Vural 2012).

Her çalışan, üretkenliği artırdığı için çalıştıkları kuruluş için son derece önemlidir. Bu nedenle memnuniyetleri çok ciddiye alınmaktadır. İş doyumunun tarihsel olarak ön plana çıktığı dönem 1930-1940'lardır ve bunun ortaya çıkmasında neoklasik yaklaşımın büyük etkisi olmuştur. Bu yaklaşımla çalışanların işe karşı tutumlarının iş kalitesini etkilediği kabul edilmiştir. Ayrıca toplam kalite yönetimi anlayışı ve sistem yaklaşımları, personel iş tatminini etkileyen faktörler incelenmektedir.

Personel memnuniyeti, kişisel tatminin ve iş deneyiminin duygusal bir sonucu olarak tanımlanır ve genellikle bireyin çalışma koşullarını bireysel düzeyde değerlendirmesiyle ilişkilendirilir. Diğer bir ifadeyle, personel memnuniyeti, bireyin işiyle ilgili çeşitli faaliyetleri değerlendirirken ortaya çıkan duygusal durumun bir yansımasıdır. Daha basit bir şekilde ifade etmek gerekirse, çalışan memnuniyeti iş tatmininin bir dinamiğidir ve çevresel faktörler ile iş tasarımı gibi unsurlardan etkilenir. Çalışanın yaşadığı psikolojik durum olumluysa memnuniyet, olumsuzsa tatminsizlik olarak nitelendirilir. Locke'a göre personel memnuniyeti, bir bireyin işini ve iş deneyimini değerlendirirken hissettiği tatmin edici ve olumlu bir duygusal durumdur. Personel memnuniyetinin bir başka tanımı ise, çalışanlara iş yerinde sunulan fırsatların onlar için yeterli ve tatmin edici olduğuna dair duyulan inançtır (Telman ve Ünsal 2004: 12-13).

Genel olarak, bir personelin tüm istek ve arzularını karşılamak imkansızdır. Esas olan, kişisel yaşamda var olan istikrarlı dengeyi bozmamasıdır. Her çalışan farklıdır, dolayısıyla ihtiyaçları da farklıdır ve bu ihtiyaçları karşılamak için çok çalışırlar. Çalışanlar bu çabaları üstlenemezlerse dengeleri bozulur. Bu dengesiz durum kişinin özel ve iş yaşam kalitesini düşürecektir.

İlk olarak, çalışanlar konuyu gündeme getirmiştir. Tüm çabalara rağmen ihtiyaçlar karşılanmadığında, verimsizlik, iletişim kopuklukları, devamsızlık, iş doyumsuzluğu ve düşük performans gibi olumsuz sonuçlar kaçınılmaz olacaktır. Çalışanlar, ihtiyaçları karşılandıkça motive olacak ve iş doyumları artacaktır.

Örneğin, bir çalışanın maaşının temel satın alma ihtiyaçlarını karşılaması durumunda, çalışanın beklenti düzeyi ile memnuniyet arasında doğrudan bir ilişki kurmak mümkündür. Bu, çalışanların sürekli olarak kendi emekleri ile elde ettikleri karşılıkları kıyasladıklarını ve bu kıyaslama doğrultusunda, emeklerini artırma, aynı seviyede tutma veya azaltma yönünde karar verdiklerini göstermektedir. Bu durum, personel memnuniyetinin geçici ve dinamik bir yapı sergilediğini ve bu değişimlerin sürekli olarak izlenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Barutçugil 2004: 373).

### **2.2.1. Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

Her çalışanın farklı bir kişiliği vardır ve çalışanlarınızı memnun etme yolunda ilerlerken bu kişilik özelliklerini anlamak zorunludur. Bu bilgi mevcutsa, istek ve ihtiyaçları doğru bir şekilde cevaplanabilir. Psikologlar, çalışan bireylerin altı farklı psikolojik beklentisi olduğuna inanırlar (Genç 2007):

- İş yerinde güvende hissetmek,
- Her koşulun mükemmel olması için istekli,
- Saygı görme arzusu
- Güç ve sorumluluk sahibi olma arzusu,
- Prestij beklentileri,
- Herkes tarafından kabul edilme arzusu,

Çalışanların yukarıdaki altı farklı beklentisinden birden fazlası olabilir. Çalışanlar her zaman işyerlerinin dikkatini çekmek isterler. Kendilerini önemli hissettikleri yerde üretken olabilirler ve işlerinde sürekliliklerini her zaman düşünebilirler. Çalışan memnuniyetini etkileyen birçok faktör vardır. Bazıları aşağıdaki gibidir:

#### **2.2.1.1. İletişim Sistemi**

Gücünü personelinden alan bir acente veya işyerinin, hedeflerinden sapmaması için güvenilir bir iletişim sistemine sahip olması gerekir. Düzenli yapılandırılmış iletişim ile operatörlerin ihtiyaçlarına hatasız cevap verilebilir. İletişimin birbirinden çok farklı birçok tanımını söyleyemeyiz.

Müşterilerle etkili iletişim, bir işletmenin hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynar. Müşterilerle kurulan iyi iletişim, bireyler arasındaki güçlü ve sağlıklı iletişimle yakından ilişkilidir (Pekmezci, Demireli ve Batman 2008). Çalışanlar, iletişim bilgilerini kullanarak verimli bir şekilde çalışabilirler. İş yerinde, bireylerin doğru ve güvenilir bilgilere dayanarak hareket etmesi beklenmektedir. İletişimin değeri, doğru bilgi akışının sağlanması ve çalışan verimliliğinin artırılmasıyla ortaya çıkmaktadır.

#### **2.2.1.2. İş Tatmini**

İş tatmini, bir çalışanın iş veya iş hayatının sunduğu fırsatlardan veya elde ettiği olumlu duygu durumundan duyduğu mutluluğu ifade etmektedir (Lawler 1976; Başaran 2000). Bu durum çalışanların ait oldukları şirketlerden aldıkları olumlu ve olumsuz duygu durumlarını açıklayabilir. İş doyumu, işletmenin ve çalışanın istekleri bir araya geldiğinde ortaya çıkar. Bu durum şirketin çalışanlarına sağladığı imkanlar ve çalışanların şirkete sağladığı faydalarla doğru orantılıdır ve her ikisi için de son derece önemlidir (Silah 1996).

Rekabet ortamının hızla geliştiği bir ortamda işletmelerin sürdürülebilir gelişimi hiç şüphesiz uygun yetenekler olduğu sürece mümkündür. İşletmeler mevcut iş gücünü sağlıklı, sorunsuz bir şekilde yönettikleri takdirde bu faydayı sağlayabileceklerdir. İşletmelerin çalışanlarından tam olarak yararlanabilmesi için onların tutum ve davranışlarını dikkate alması gerekmektedir. Bu tutum ve davranışlar arasında; iş stresi, hareketlilik, örgütsel bağlılık ve performans yer almaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe 2008).

#### **2.2.1.3. Motivasyon**

Motivasyon, iş doyumunun sağlanmasında en önemli konulardan biri olup, Latince "movere" yani harekete geçirmek anlamına gelen kelimedenden gelmektedir.

Bazı işletmelerde, motive olmuş bir iş gücünün faydası somut değildir, bu nedenle arka planda tutulur. Motivasyon, çalışanların işletmenin amaç ve hedefleriyle uyumlu hale gelmesinde isteklilik ve ilgi göstermelerinde önemli bir rol oynar. Örgütsel motivasyon, hem çalışana hem de işi tatmin eden bir çalışma ortamı yaratarak çalışan verimliliğini ve motivasyonunu artırmak olarak

tanımlanabilir. Mitchell, motivasyonun dört genel özelliğinden bahseder. Bunlar (Genç 2007):

- Motivasyon bireysel bir olgudur ve bu nedenle bireyler farklıdır ve tüm motivasyon teorileri bu farklılıkları vurgular.
- Motivasyon niyet olarak görülebilir. Motivasyonun çalışanın kontrolünde olduğunu varsayarsak, davranış, çabanın derecesi gibi motivasyon tarafından belirlenir.
- Motivasyon çok yönlüdür. Burada kişiyi neyin harekete geçirdiğini ve zamanla değişen kişiyi motive eden unsurun ne olduğunu bilmek gerekir.
- Motivasyon, insanları etkileyen iç ve dış güçlerle ilgilidir.

Sektörde söz sahibi ve belli bir güce sahip olan işletmeleri gözlemlediğimizde, bu işletmelerin başarısının temelini yaratıcılık, yaratıcılığı sağlayan özelliğin ise motivasyon olduğunu görürüz (Efil 1996). Teşvikler, İK sürecinin hem bir parçası hem de bir üründür. Maddi veya manevi motivasyon araçları, çalışanları ihtiyaçlarına göre motive eder.

#### **2.2.1.4. Ücret ve Ödüllendirme**

Çalışan memnuniyetini etkileyen bir diğer faktör ise ücret ve teşviklerdir. Birden fazla çalışanı olan birçok işletmede, farklı pozisyon ve pozisyonlardaki çalışanların ücret dağılımı doğal olarak farklıdır. Bir çalışana, bulunduğu pozisyon veya yaptığı işle orantılı bir maaş ödenirse çalışmaya motive olur. Verilen ücretlerin haksız olduğunu ya da hak ettiğini alamadığını düşünenlerin verimliliğinden bahsetmiyorum bile. İşverenlerin veya yöneticilerin ücret dağılımında veya ödüllerde adaletli davranması da son derece önemlidir.

Çalışanların hak ettiklerini aldıkları algısı olsa da bu durum bazen motivasyonu artırmaya yetmiyor. Bu gibi durumlarda ücret artışları, faaliyet karı ikramiyeleri, mali teşvikler gibi ekonomik araçlar motivasyonu artırmada etkili olabilir (Akın Acuner 2010).

#### **2.2.1.5. Takım Çalışması**

Rekabetin giderek arttığı günümüz pazar ortamında firmaların çağa ayak uydurması ve kendini sürekli güncellemesi son derece önemlidir ve sektörde söz

sahibi olan firmalar da bunu ilke edinmiştir. Yetenek, yeni fikirlerin ve yeniliklerin üretilmesinde son derece etkili bir faktördür. İşletmeler, sektördeki sürekliliği sağlamak için yenilik ve yeni fikirlerin ortaya çıkmasını istiyor ve bu nedenle çalışanlarını ekip çalışmasına yönlendiriyor. Bu açıdan bakıldığında, yeni fikirler üretmek için birlikte çalışan kişiler, yalnızca işletmenin çıkarlarına fayda sağlamakla kalmaz, aynı zamanda iş verimliliğini de artırır.

İşletmenin amacına uygun bir çalışan organizasyonu, işletmenin amaçlarına son derece etkin bir şekilde ulaşabilir. Bir işletmede uygun ekip çalışması ve organizasyon, işverenler için her zaman önemli bir konudur (Başaran 1992).

Kendilerini bir ekibin parçası olarak gören çalışanlar, önemsendiğini ve değer verildiğini hisseder. Ekip çalışmasına odaklanan işletmeler veya yöneticiler; çalışanlar arasından doğru üyeleri seçmek, çalışanlar arasında etkili iletişim sağlamak, çalışanlara yeterli zaman ayırmak, çalışanları hedeflere ulaşmada yönlendirmek ve çalışanları yönetime dahil etmek gibi bir ekibin temel özelliklerini dikkate alırlar (Küçük 2008).

#### **2.2.1.6. Stres**

Stres, dış çevrenin talepleri çalışanın kapasitesini aştığında ortaya çıkan kişisel tepkilerin sonucudur. Stresin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri ortadan kaldırılmadan beklenen fayda sağlanamaz. Bu sektörde stresin çalışanlarını olumsuz etkilediğini fark eden işletmeler, onlardan verim almak ve verimliliklerini artırmak için onları anlamaya çalışırlar. Ayrıca çalışanların olumsuz bilgi girmelerini ve endişelerini gidermelerini desteklerler. Çünkü çalışan memnuniyetinin sağlanması için iş faaliyetlerinde iş sebeplerinden veya dış etkenlerden kaynaklanan stresin önlenmesi çok önemlidir (Erdoğan 1996).

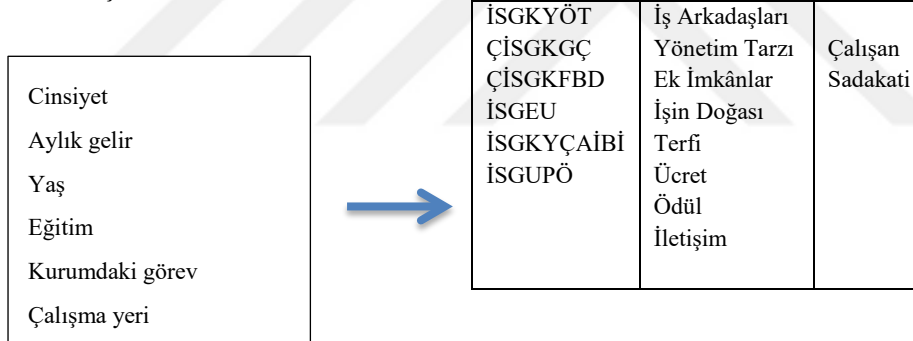
İşletmenin büyüklüğünün ya da faaliyet alanının büyüklüğünün personel baskısıyla doğru orantılı olduğu söylenebilir. Bu nedenle, bir işletme büyüme peşinde koşarken veya hedeflere ulaşırken, çalışan memnuniyetini etkileyen baskıların farkında olmalıdır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3.TERMAL TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE PERSONEL MEMNUNİYETİ

#### 3.1. Araştırma Modeli

Bilimsel araştırmalarda model; araştırma sorularını veya hipotezlerini test etmek cevap bulmak amacıyla izlenecek yol olarak tanımlanmaktadır (Karasar 2012: 44). Sivas ilinde termal turizm sektöründe, iş sağlığı ve güvenliğiyle personel memnuniyetini geçmişte veya halen var olan durumu doğal ortamında olduğu şekilde tanımlamayı amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında incelenecek değişkenlerin değiştirilme veya etkilenmesi amaçlanmamış olduğu şekilde incelemek istenmiştir. Araştırma modelinin şematik gösterimi aşağıda sunulmuştur.



#### 3.2. Evren Örneklem

Bu çalışma, Sivas ilinde termal turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği ile personel memnuniyetini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini, Sıcak Çermik Kaplıcalarında, Soğuk Çermik ve Balıklı Çermik'te bulunan otellerde çalışan 220 personel oluştururken; Örneklemi, anketlerin uygulandığı tarihlerde görevde olan ve çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 196 otel çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada, örneklem seçimi yapılmadan evrenin tamamının çalışmaya dâhil edilmesi hedeflenmiştir. Araştırma kapsamına dâhil edilme kriteri, işletmelerde aktif olarak görev yapıyor olmaktır. Dışlama kriteri ise

belirtilen işletmelerde işveren pozisyonunda bulunma veya halen çalışmıyor olma durumudur.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Sivas ilinde termal turizm sektöründe, iş sağlığı ve güvenliğiyle personel memnuniyetini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formunun elektronik ortama aktarılması sonucunda “Google Form” uygulaması kullanılarak toplanmıştır. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerini belirlemeye yönelik soruların olduğu bölümün ardından geçerlilik çalışması yapılmış ölçeklerle veriler toplanmıştır.

Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörler (OİÇMEEF): Davras ve Gülmez (2013) tarafından 5’li likert formunda geliştirilen bu ölçek İş Arkadaşları, Yönetim Tarzı, Ek İmkânlar, İşin Doğası, Terfi, Ücret, Ödül ve İletişim olmak üzere toplam sekiz alt boyuttan oluşmaktadır.

*İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Ölçeği* (İSGUPÖ), Üngüren ve Koç (2015) tarafından 5’li Likert tipi kullanılarak geliştirilmiştir. Ölçek, beş alt boyuttan oluşmaktadır: İSGKYÖT (İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda yönetsel önlem ve tedbirler), ÇİSGKGCÇ (Çalışanların İSG kriterlerine göre çalışması), ÇİSGKFBD (Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeyleri), İSGEU (İSG eğitim uygulamaları) ve İSGKYÇAİBİ (İSG konusunda yönetim ve çalışanlar arasında iş birliği ve iletişim). Çalışan sadakati boyutu ise, Boğan ve Çaprak (2020) tarafından geliştirilen ölçekten alınmıştır. Çalışma kapsamında kullanılan tüm ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmamızda da benzer şekilde, alt boyutların tamamının güvenilirlik katsayısının ( $\alpha \geq 0,60$ ) yeterli olduğu belirlenmiştir.

### 3.4. Verilerin Değerlendirilmesi

Elde edilen veriler, SPSS (22.0) paket programıyla değerlendirilmiştir. Verilerin tanımlayıcı istatistik olan sayı ve yüzdelerine dair bilgilerin sunulmasının ardından, ölçeğin alt boyutların tanıtıcı özelliklerine göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlara yer verilmiştir. Katılımcıların tanıtıcı özellikleri olan, cinsiyet, gelir, yaş, eğitim, görev, çalışma yeri, sektörde çalışma

süresi ve mevcut kurumda çalışma süresinin ölçek alt boyutlarına göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan farklılık analizlerine yer verilmiştir. %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde ( $p<0.05$ ) analizler yapılmıştır. Ölçek alt boyutlarının kendi içlerindeki ilişkilerinin belirlenmesine yönelik korelasyon testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Çalışma kapsamında kullanılan ölçek ve alt boyutlarına yönelik özet istatistiksel bilgiler aşağıda sunulmuştur. Ayrıca çalışmada kullanılan ölçekte yer alan ifadelerin ayrıntılı değerleri EK1’de sunulmuştur.

	N	Min	Max	Mean	Sd	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
İSGKYÖT	196	1,00	5,00	3,5765	,82570	-,331	,174	,020	,346
ÇİSGKGC	196	1,14	5,00	3,5262	,76791	-,419	,174	,715	,346
ÇİSGKFBD	196	1,17	5,00	3,5255	,89167	-,609	,174	,129	,346
İSGEU	196	1,00	5,00	3,2367	,99552	-,563	,174	-,156	,346
İSGKYÇAİBİ	196	1,00	5,00	3,8189	,87434	-,550	,174	,580	,346
İSGO Top	196	1,83	5,00	3,5303	,60672	-,236	,174	-,084	,346
İş ar	196	1,00	5,00	3,7844	,80292	-,555	,174	,659	,346
Yön Tar	196	2,00	5,00	3,7959	,67073	-,391	,174	,121	,346
Ek imk	196	1,00	5,00	3,7792	,90851	-,703	,174	,786	,346
İş doğ	196	2,20	5,00	3,6316	,59642	-,251	,174	-,393	,346
Terfi	196	1,40	5,00	3,4031	,82337	,127	,174	-,630	,346
Ücret	196	1,00	5,00	3,5319	1,09542	-,483	,174	-,418	,346
Ödül	196	1,00	5,00	3,5544	1,08072	-,552	,174	-,244	,346
İletişim	196	1,00	5,00	3,2024	1,31889	-,417	,174	-1,062	,346
Sadakat	196	1,00	5,00	3,1641	1,24017	-,502	,174	-,869	,346

Çalışma kapsamında kullanılan ölçek ve alt boyutlarının özet istatistiksel bulgularına yer verilmiştir. Verilerin analizinde kullanılacak yöntemlere kılavuzluk etmesi açısından gerekli olan bu bilgiler veri setinin normal dağılım koşulunu yerine getirdiğini kabul etmememize imkan tanımaktadır. Ünlü istatistikçi Tabachnick ve Fidell (2013) verilerin  $\pm 1,5$  aralığında olması durumunda bu serinin normal dağılımı sağladığı dolayısıyla yapılacak analizlerin normal dağılımın gerektirdiği gibi yapılması gerektiğini ifade etmektedir. George ve Mallery (2010) ise basıklık ve çarpıklık değerinin -2 ila +2 aralığında olması durumunda veri setinin normal dağılım koşulunu sağladığını savunmuştur. Çalışma kapsamında kullanılan her iki çalışmaya göre de referans aralığında olması sebebiyle veri setinin normal dağılımdan geldiği kabul edilmektedir.

### **3.5.Araştırma Soruları**

H1. Otel çalışanlarının İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performansları cinsiyete göre farklılık gösterir

H2 Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyeti cinsiyete göre farklılık gösterir

H3. Otel çalışanlarının İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performansları gelir düzeyine göre farklılık gösterir

H4. Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyeti gelir düzeyine göre farklılık gösterir

H5. Otel çalışanlarının İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performansları yaş gruplarına göre farklılık gösterir

H6. Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyeti yaş gruplarına göre farklılık gösterir

### 3.6. Bulgular ve Yorumlar

Tabloda katılımcıların bazı tanıtıcı özelliklerine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Buna göre katılımcıların %55,6'sının erkeklerden oluştuğu, %30,1'inin 15001 – 25000 TL arasında aylık gelir düzeylerinin olduğu, %49,5'inin 18-30 yaş aralığında olduğu, %30,6'sının lise düzeyinde eğitime sahip olduğu, %22,4'ünün kat görevlisi olduğu, %38,8'inin sıcak çermik tesislerinde görev yaptığı, %46,9'unun 1 yıldan daha az süredir sektörde çalıştığı ve %54,6'sının şimdi kurumda çalışma süresinin 1 yıldan az olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcıların tanıtıcı özelliklerine dair bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>Sayı (n)</b>	<b>Yüzde( %)</b>
Kadın	87	44,4
Erkek	109	55,6
<b>Gelir</b>		
8499 altı	30	15,3
8500-15000	45	23,0
15001-25000TL	59	30,1
25001-30000	38	19,4
30001TL ve üzeri	24	12,2
<b>Yaş</b>		
18 yaş altı	21	10,7
18-30	97	49,5
31-40	34	17,3
41-50	30	15,3
51 yaş üzeri	14	7,1

**Tablo 1.** Katılımcıların tanıtıcı özelliklerine dair bulgular (devamı)

<b>Görev</b>	Sayı (n)	Yüzde( %)
Büro	20	10,2
Güvenlik	31	15,8
Mutfak	21	10,7
Temizlik	43	21,9
Kat görevlisi	44	22,4
Resepsiyon	23	11,7
Teknik	14	7,1
<b>Çalışma yeri</b>		
Sıcak çermik	76	38,8
Soğuk çermik	40	20,4
Balıklı çermik	48	24,5
Termal (şç)	32	16,3
<b>Sektörde çalışma süresi</b>		
1 yıldan az	92	46,9
1-5 yıl arası	53	27
6-15 yıl	13	6,6
16 yıl üzeri	38	19,4
<b>Mevcut kurumda çalışma süresi</b>		
1 yıldan az	107	54,6
1-5 yıl arası	52	26,5
6-15 yıl	27	13,8
16 yıl üzeri	10	5,1
<b>Gelir</b>		
8499 altı	30	15,3
8500-15000	45	23
15001-25000TL	59	30,1
25001-30000	38	19,4
30001TL ve üzeri	24	12,2

**Tablo 2.** Çalışma kapsamında kullanılan İSGUP ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Otelimizin çalışanlarına sağlık ve güvenlik ile ilgili gerekli koruyucu ekipmanlar sağlanır.	9	4,6	21	10,7	44	22,4	75	38,3	47	24
Otelimizde sağlık ve güvenlik ile ilgili tedbirlere uyulup uyulmadığı denetlenir.	6	3,1	16	8,2	49	25	76	38,8	49	25
Otelimizde sağlık ve güvenlik ile ilgili gerekli tedbirler alınır.	7	3,6	21	10,7	47	24	78	39,8	43	21,9
Otelimizde sağlık ve güvenlik için gerekli olan teknik ekipmanlar bulunur.	27	13,8	39	19,9	33	16,8	59	30,1	38	19,4
Otelimizde çalışanlara herhangi bir iş verilirken, sağlık ve güvenlik yönünden işe uygun olup olmadıkları dikkate alınır.	6	3,1	23	11,7	44	22,4	76	38,8	47	24
Otelimizde düzenli aralıklarla risk değerlendirmeleri yapılır.	32	16,3	31	15,8	43	21,9	56	28,6	34	17,3
Otelimizde sağlık ve güvenliği tehdit edebilecek faktörlere yönelik (kaygan zemin vb..) uyarı levhaları bulunur	5	2,6	13	6,6	48	24,5	81	41,3	49	25
Otelimizin olası bir acil duruma karşı (yangın gibi), tüm çalışanların bildiği bir eylem planı vardır.	5	2,6	22	11,2	48	24,5	73	37,2	48	24,5
Çalışma arkadaşlarım işyerinde sağlık ve güvenlik açısından bir tehdit ile karşılaştıkları anda, derhal otel yönetimine haber verir.	5	2,6	28	14,3	50	25,5	76	38,8	37	18,9
Çalışma arkadaşlarım iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinden öğrendikleri bilgileri, iş yaparken uygular	6	3,1	41	20,9	44	22,4	79	40,3	26	13,3
Çalışma arkadaşlarım işlerini yaparken, kendi sağlık ve güvenliklerini tehlikeye düşürmez.	5	2,6	17	8,7	48	24,5	82	41,8	44	22,4
Çalışma arkadaşlarım işlerini yaparken, diğer personelin sağlık ve güvenliğini tehlikeye düşürmez.	6	3,1	25	12,8	52	26,5	80	40,8	33	16,8
Çalışma arkadaşlarım işyerindeki makine, araç ve gereçleri kurallara uygun bir şekilde kullanır.	8	4,1	25	12,8	46	23,5	81	41,3	36	18,4
Çalışma arkadaşlarım işlerini yaparken, sağlık ve güvenliklerini riske atar.	6	3,1	13	6,6	55	28,1	78	39,8	44	22,4
Çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen koruyucu ekipmanları doğru bir şekilde kullanır.	31	15,8	35	17,9	41	20,9	54	27,6	35	17,9

**Tablo 2.** Çalışma kapsamında kullanılan İSGUP ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular (devamı)

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
Çalışma arkadaşlarım, meslek hastalıkları ve nedenleri hakkında bilgi sahibidir.	5	2,6	15	7,7	46	23,5	83	42,3	47	24
Çalışma arkadaşlarım, iş hayatları ile ilgili yasal hak ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibidir.	13	6,6	26	13,3	43	21,9	76	38,8	38	19,4
Çalışma arkadaşlarım, meslek hastalıklarından korunma yolları hakkında bilgi sahibidir.	19	9,7	18	9,2	45	23	76	38,8	38	19,4
Çalışma arkadaşlarım, otelimizdeki sağlık ve güvenlik risklerinden korunma hususunda bilgi sahibidir	12	6,1	26	13,3	46	23,5	79	40,3	33	16,8
Çalışma arkadaşlarım, patlama ve yangın tehlikelerinden korunma hususunda bilgi sahibi değildir.	15	7,7	18	9,2	50	25,5	80	40,8	33	16,8
Çalışma arkadaşlarım, koruyucu ekipmanların nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sahibidir.	16	8,2	27	13,8	50	25,5	70	35,7	33	16,8
İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri, belirli bir plan ve program dahilinde çalışanlara duyurulur	17	8,7	34	17,3	60	30,6	65	33,2	20	10,2
İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler, anlaşılır bir dille sunulur.	20	10,2	29	14,8	53	27	68	34,7	26	13,3
Otelimizde iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri düzenlenir.	17	8,7	28	14,3	57	29,1	72	36,7	22	11,2
İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler, uygulamalı olarak gösterilir.	20	10,2	29	14,8	48	24,5	76	38,8	23	11,7
Otelimize yeni bir araç veya ekipman alınırsa, doğru bir şekilde nasıl kullanılacağı hakkında eğitim verilir.	20	10,2	28	14,3	64	32,7	63	32,1	21	10,7
Otel yönetimi, çalışanların sağlık ve güvenlik ile ilgili endişelerini dikkate alır.	6	3,1	3	1,5	55	28,1	83	42,3	49	25
Otelimizin çalışanları, sağlık ve güvenlik ile ilgili konularda endişelerini rahatlıkla ifade edebilir.	5	2,6	5	2,6	54	27,6	81	41,3	51	26
Otelimizde iş sağlığı ve güvenliği konusunda uzmanlar, yönetim ve çalışanlar arasında işbirliği bulunmaktadır	8	4,1	7	3,6	54	27,6	78	39,8	49	25
Risk değerlendirmesi ile elde edilen bilgiler, otel çalışanları ile paylaşılır	5	2,6	7	3,6	59	30,1	78	39,8	47	24

Tabloda çalışma kapsamında kullanılan İSGUP ölçeğine verilen cevapların seçilme sıklığı ve yüzdelerine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Buna göre; araştırma kapsamında elde edilen bulgular, otel çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile ilgili algılarının genel anlamda olumlu olduğunu göstermektedir. Örneğin, "Otelimizin çalışanlarına sağlık ve güvenlik ile ilgili gerekli koruyucu ekipmanlar sağlanır" ifadesine katılanların oranı (%38,3 "Katılıyorum" ve %24 "Kesinlikle Katılıyorum") oldukça yüksek olup, otelin çalışanlarına koruyucu ekipman sağlama konusunda yeterli çaba gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, "Otelimizde sağlık ve güvenlik ile ilgili tedbirlere uyulup uyulmadığı denetlenir" ifadesine katılanların toplam oranı (%38,8 "Katılıyorum" ve %25 "Kesinlikle Katılıyorum") bu denetimlerin düzenli olarak yapıldığını göstermektedir.

Bununla birlikte, otelde teknik ekipmanların yeterliliği konusunda görece daha düşük bir memnuniyet oranı dikkat çekmektedir. "Otelimizde sağlık ve güvenlik için gerekli olan teknik ekipmanlar bulunur" ifadesine katılanların oranı (%30,1 "Katılıyorum" ve %19,4 "Kesinlikle Katılıyorum") çalışanların bu konuda daha az tatmin olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, "Otelimizde düzenli aralıklarla risk değerlendirmeleri yapılır" ifadesine katılanların oranı (%28,6 "Katılıyorum" ve %17,3 "Kesinlikle Katılıyorum") risk değerlendirmesi süreçlerinin daha sıkı bir şekilde ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinden öğrendiklerini uygulama düzeyi ise genel olarak olumlu bir tablo çizmektedir. "Çalışma arkadaşlarım iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinden öğrendikleri bilgileri, iş yaparken uygular" ifadesine katılanların oranı (%40,3 "Katılıyorum" ve %13,3 "Kesinlikle Katılıyorum") bu tür eğitimlerin çalışanlar üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Ancak, "İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler, anlaşılır bir dille sunulur" ifadesine katılanların oranı (%34,7 "Katılıyorum" ve %13,3 "Kesinlikle Katılıyorum") eğitimlerin daha etkili ve anlaşılır bir şekilde sunulması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Otel yönetimi ile çalışanlar arasındaki iletişim ve işbirliği düzeyi de değerlendirildiğinde, "Otel yönetimi, çalışanların sağlık ve güvenlik ile ilgili

endişelerini dikkate alır" ifadesine katılanların oranı (%42,3 "Katılıyorum" ve %25 "Kesinlikle Katılıyorum") yönetimin bu konuda duyarlı olduğunu göstermektedir. Ancak, "Otelimizin çalışanları, sağlık ve güvenlik ile ilgili konularda endişelerini rahatlıkla ifade edebilir" ifadesine katılanların oranı (%41,3 "Katılıyorum" ve %26 "Kesinlikle Katılıyorum") bu iletişimin daha da güçlendirilmesi gerektiğini düşündürmektedir.

Sonuç olarak, bulgular otel yönetimlerinin iş sağlığı ve güvenliği konusunda önemli adımlar attığını, ancak teknik ekipmanların yeterliliği, risk değerlendirme süreçlerinin etkinliği ve eğitimlerin sunum şekli gibi bazı alanlarda iyileştirmeler yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu tür iyileştirmeler, çalışanların sağlık ve güvenlik algısını daha da artırarak iş verimliliğine olumlu katkılar sağlayabilir.

**Tablo 3.** Çalışma kapsamında kullanılan OİÇMEEF ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İş arkadaşlarımla yardımlaşma düzeyimiz gayet iyidir.	3	1,5	7	3,6	79	40,3	89	45,4	18	9,2
İş arkadaşlarım bana saygılı davranır.	7	3,6	5	2,6	57	29,1	80	40,8	47	24
İş arkadaşlarım verilen görevleri iyi yapma gayretindedirler.	4	2	6	3,1	54	27,6	82	41,8	50	25,5
İş arkadaşlarımla arkadaşlık ilişkilerimiz iyidir.	5	2,6	8	4,1	60	30,6	76	38,8	47	24
İş arkadaşlarım benim fikir ve düşüncelerime değer verir.	4	2	6	3,1	57	29,1	82	41,8	47	24
İş arkadaşlarımla iletişimim çok iyidir.	7	3,6	5	2,6	63	32,1	71	36,2	50	25,5
Çalışanlar arası dedikodu, kavga ve dargınlık yoktur.	4	2	2	1	58	29,6	83	42,3	49	25
Müdürüm iyi çalışanı takdir eder.	7	3,6	4	2	58	29,6	81	41,3	46	23,5
Müdürüm iş konusunda bana güvenir.	5	2,6	3	1,5	59	30,1	79	40,3	50	25,5
Müdürüm işle ilgili fikirlerime değer verir.	8	4,1	8	4,1	50	25,5	78	39,8	52	26,5
Müdürüm kişiliğime saygılı davranır.	9	4,6	6	3,1	55	28,1	76	38,8	50	25,5
Müdürüm herkese karşı objektiftir.	7	3,6	5	2,6	56	28,6	81	41,3	47	24
Müdürüm görevimle ilgili sorunlarda yardımcı olur.	8	4,1	8	4,1	54	27,6	79	40,3	47	24
Otel personele mesleki/profesyonel eğitim vermektedir.	6	3,1	7	3,6	52	26,5	84	42,9	47	24
Personel kullanım ve soyunma odaları günlük temizlenir.	6	3,1	8	4,1	54	27,6	80	40,8	48	24,5
Otelin lojmanı temizlik ve rahatlık yönünden çok iyidir.	6	3,1	5	2,6	58	29,6	81	41,3	46	23,5
Otelin sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinden memnunum.	7	3,6	6	3,1	57	29,1	81	41,3	45	23
Otelin personel servisleri düzenli çalışmaktadır.	6	3,1	6	3,1	56	28,6	81	41,3	47	24
Personele çıkan yemekler sağlıklı ve lezzetlidir.	14	7,1	6	3,1	56	28,6	75	38,3	45	23
Otelde departmanlar arası spor faaliyetleri yapılır.	7	3,6	5	2,6	53	27	84	42,9	47	24
İşim genel olarak iyidir.	6	3,1	7	3,6	54	27,6	84	42,9	45	23

**Tablo 3.** Çalışma kapsamında kullanılan OİÇMEEF ölçeğindeki ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular (devamı)

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yaptığım iş beni tatmin etmektedir.	6	3,1	6	3,1	55	28,1	84	42,9	45	23
Yaptığım işten zevk alıyorum.	9	4,6	12	6,1	94	48	24	12,2	57	29,1
Yaptığım işle gurur duyarım.	13	6,6	39	19,9	38	19,4	65	33,2	41	20,9
Çalışma koşulları genel olarak iyidir.	16	8,2	9	4,6	56	28,6	71	36,2	44	22,4
Terfiler otel içinde çalışan personel arasında yapılmaktadır.	17	8,7	9	4,6	57	29,1	73	37,2	40	20,4
Otelde terfi olanakları her zaman vardır.	33	16,8	35	17,9	29	14,8	70	35,7	29	14,8
Otelde terfi politikası adil bir şekilde uygulanmaktadır.	16	8,2	29	14,8	40	20,4	67	34,2	44	22,4
Çalıştığım bu otelde terfi alacağıma inanıyorum.	32	16,3	27	13,8	36	18,4	73	37,2	28	14,3
Otelde kendimi geliştirmek için olanaklar vardır.	10	5,1	14	7,1	55	28,1	74	37,8	43	21,9
Bölgedeki diğer otellere göre ücretlerimiz daha iyidir.	10	5,1	33	16,8	44	22,4	64	32,7	45	23
Aldığım ücret beni tatmin etmektedir.	10	5,1	34	17,3	44	22,4	66	33,7	42	21,4
Otel fazla yaptığım mesai ücretlerini öder.	12	6,1	16	8,2	51	26	75	38,3	42	21,4
Otelde düzenli olarak ücretlere zam yapılmaktadır.	10	5,1	35	17,9	35	17,9	76	38,8	40	20,4
Otelde prim sis.vardır ve yapılan satışa göre prim verilir.	10	5,1	35	17,9	41	20,9	68	34,7	42	21,4
Her yıl “Pers. Gecesi” düzenlenir ve herkese hediye verilir	16	8,2	17	8,7	45	23	75	38,3	43	21,9
Her ay “Aydın Personeli” seçilir ve ödül verilir.	10	5,1	15	7,7	60	30,6	70	35,7	41	20,9
Otel yönetimi ile rahatlıkla iletişim kurabiliyorum.	34	17,3	26	13,3	33	16,8	68	34,7	35	17,9
İş ile ilgili sorunlarımı müdürüme iletebiliyorum	10	5,1	41	20,9	35	17,9	67	34,2	43	21,9
İşle ilgili bilgi akışı zaman. ve açık şekilde yapılmaktadır.	32	16,3	29	14,8	39	19,9	68	34,7	28	14,3



Tabloda katılımcıların OİÇMEEF ölçeğine verdikleri cevapların seçilme sayısı ve yüzdesine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Yapılan analizler, otel çalışanlarının iş arkadaşları ve yöneticileriyle olan ilişkilerinde genel olarak olumlu bir algıya sahip olduklarını göstermektedir. Örneğin, "İş arkadaşlarımla yardımlaşma düzeyimiz gayet iyidir" ifadesine katılanların oranı (%40,3 "Katılıyorum" ve %45,4 "Kesinlikle Katılıyorum") oldukça yüksektir. Benzer şekilde, "İş arkadaşlarım bana saygılı davranır" ifadesine katılanların toplam oranı da (%40,8 "Katılıyorum" ve %24 "Kesinlikle Katılıyorum") bu durumu desteklemektedir. Bu bulgular, çalışanlar arasında olumlu bir yardımlaşma ve saygı kültürünün mevcut olduğunu ortaya koymaktadır.

Yöneticilere ilişkin değerlendirmelerde de benzer bir eğilim gözlemlenmiştir. "Müdürüm iyi çalışanı takdir eder" ifadesine katılanların oranı (%41,3 "Katılıyorum" ve %23,5 "Kesinlikle Katılıyorum") yöneticilerin takdir edici bir tutum sergilediğini göstermektedir. Ayrıca, "Müdürüm iş konusunda bana güvenir" ifadesine katılanların toplam oranı (%40,3 "Katılıyorum" ve %25,5 "Kesinlikle Katılıyorum") çalışanların yöneticilerine duyduğu güvenin yüksek olduğunu işaret etmektedir.

Bununla birlikte, çalışma koşullarına yönelik bazı ifadelerde daha düşük memnuniyet oranları dikkat çekmektedir. Örneğin, "Aldığım ücret beni tatmin etmektedir" ifadesine katılanların oranı (%33,7 "Katılıyorum" ve %21,4 "Kesinlikle Katılıyorum") görece daha düşük seviyededir. Bu durum, çalışanların ücret politikası ile ilgili kısmi bir memnuniyetsizlik yaşadığını düşündürmektedir. Aynı şekilde, "Otelde düzenli olarak ücretlere zam yapılmaktadır" ifadesine katılanların oranı (%38,8 "Katılıyorum" ve %20,4 "Kesinlikle Katılıyorum") ücret artışlarına yönelik beklentilerin tam anlamıyla karşılanmadığını ortaya koymaktadır.

Terfi ve kariyer gelişimi olanaklarına ilişkin ifadelerde ise daha karışık bir tablo gözlemlenmiştir. "Otelde terfi politikası adil bir şekilde uygulanmaktadır" ifadesine katılanların oranı (%34,2 "Katılıyorum" ve %22,4 "Kesinlikle Katılıyorum") çalışanların bu konuda daha düşük bir güvene sahip olduğunu göstermektedir. Ancak, "Otelde kendimi geliştirmek için olanaklar vardır"

ifadesine katılanların toplam oranı (%37,8 "Katılıyorum" ve %21,9 "Kesinlikle Katılıyorum") otelin kişisel gelişim fırsatları sunduğunu göstermektedir.

Son olarak, genel memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular incelendiğinde, "Yaptığım iş beni tatmin etmektedir" ifadesine katılanların oranı (%42,9 "Katılıyorum" ve %23 "Kesinlikle Katılıyorum") çalışanların iş tatmininin genel olarak olumlu bir seviyede olduğunu göstermektedir. Ancak, bu oranların bazı diğer ifadelerde daha düşük olması, çalışan memnuniyetinin çeşitli faktörlerden etkilendiğini ve bu alanların geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Bu bulgular, otel yönetimlerinin çalışan memnuniyetini artırmak için ücret politikalarını iyileştirme, terfi süreçlerini daha şeffaf hale getirme ve çalışanların kariyer gelişimine yönelik fırsatları artırma gibi alanlara odaklanması gerektiğini göstermektedir.

**Tablo 4.** Çalışma kapsamında kullanılan çalışan sadakati ifadelerin seçilme sıklığı ve yüzdesine yönelik bulgular

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Misafirlerle konuşurken çalıştığım otel hakkında olumlu şeyler söylerim.	32	16,3	23	11,7	37	18,9	79	40,3	25	12,8
Gelecekte de bu otelde çalışmak isterim.	32	16,3	30	15,3	39	19,9	70	35,7	25	12,8
Başkalarına otelimin ürün ve hizmetlerini tavsiye ederim.	31	15,8	29	14,8	36	18,4	73	37,2	27	13,8
Ailem ya da arkadaşlarımla konuşurken çalıştığım otel hakkında olumlu şeyler söylerim.	31	15,8	35	17,9	35	17,9	75	38,3	20	10,2
Başka bir yerden bir iş teklifi alsam dahi, bu otelden ayrılmaya hemen karar vermem	31	15,8	26	13,3	38	19,4	75	38,3	26	13,3
Çevremdeki insanlara bu otelde çalışmalarını tavsiye ederim	32	16,3	25	12,8	37	18,9	83	42,3	19	9,7

Tabloda katılımcıların ‘çalışan sadakati’ alt boyutunda bulunan ifadelere verdiği cevapların seçilme sıklığı ve yüzdesi yer almaktadır buna göre ; “Misafirlerle konuşurken çalıştığım otel hakkında olumlu şeyler söylerim.” İfadesine %40,3’ü katılıyorum; “Gelecekte de bu otelde çalışmak isterim.” İfadesine %35,7’si katılıyorum; “Başkalarına otelimin ürün ve hizmetlerini tavsiye ederim.” %37,2’si katılıyorum; “Ailem ya da arkadaşlarımla konuşurken çalıştığım otel hakkında olumlu şeyler söylerim.” %38,3’ü katılıyorum; “Başka bir yerden bir iş teklifi alsam dahi, bu otelden ayrılmaya hemen karar vermem” ifadesine %38,3’ünün katılıyorum ve “Çevremdeki insanlara bu otelde çalışmalarını tavsiye ederim” ifadesine %42,3’ünün de katılıyorum şeklinde cevaplar verdiği görülmüştür. Bu bulgular, genel olarak oteldeki çalışanların sadakatinin yüksek olduğunu göstermektedir.

**Tablo 5.** Katılımcıların cinsiyetleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	Kadın	3,64	0,77	1,25	5,00	
	Erkek	3,53	0,87	1,00	5,00	,342
ÇİSGKGÇ	Kadın	3,62	0,73	1,14	5,00	
	Erkek	3,45	0,79	1,14	5,00	,145
ÇİSGKFBD	Kadın	3,60	0,97	1,17	5,00	
	Erkek	3,47	0,82	1,17	5,00	,312
İSGEU	Kadın	3,26	1,04	1,00	5,00	
	Erkek	3,22	0,96	1,00	5,00	,817
İSGKYÇAİBİ	Kadın	3,86	0,78	2,25	5,00	
	Erkek	3,79	0,94	1,00	5,00	,565
İSGUPÖ	Kadın	3,59	0,64	1,97	5,00	
	Erkek	3,48	0,58	1,83	4,73	,213

Tabloda katılımcıların cinsiyetleri ile İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Ölçeği (İSGUPÖ) alt boyutlarından ve tamamından alınan puan ortalamalarının karşılaştırılmasına dair sonuçlara yer verilmiştir. Buna göre katılımcı cinsiyetlerinin İSGUPÖ'ne göre anlamlı farklılıklar bulunamamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 6.** Katılımcıların cinsiyetleri ve OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	Kadın	3,89	1,06	2,29	5,00	
	Erkek	3,76	0,87	1,00	5,00	,341
Yönetim Tarzı	Kadın	3,76	0,66	2,00	5,00	
	Erkek	3,82	0,68	2,00	5,00	,534
Ek İmkânlar	Kadın	3,75	0,89	1,00	5,00	
	Erkek	3,81	0,93	1,00	5,00	,644
İşin Doğası	Kadın	3,64	0,65	2,20	5,00	
	Erkek	3,63	0,55	2,20	4,80	,876
Terfi	Kadın	3,51	0,82	1,80	5,00	
	Erkek	3,32	0,82	1,40	5,00	,119
Ücret	Kadın	3,58	1,13	1,00	5,00	
	Erkek	3,49	1,07	1,00	5,00	,558
Ödül	Kadın	3,59	1,12	1,00	5,00	
	Erkek	3,52	1,05	1,00	5,00	,649
İletişim	Kadın	3,40	1,22	1,00	5,00	
	Erkek	3,04	1,38	1,00	5,00	,058
Sadakat	Kadın	3,36	1,15	1,00	5,00	
	Erkek	3,01	1,29	1,00	5,00	,052

Tabloda katılımcıların cinsiyetleri ile Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeği (ÇİŞEEF) ve alt boyutlarından alınan puan ortalamalarının karşılaştırılmasına dair sonuçlara yer verilmiştir. Buna göre katılımcı cinsiyetlerinin ÇİŞEEF ölçeğine göre anlamlı farklılıklar bulunamamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 7.** Katılımcıların aylık gelir düzeyleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	8499 altı	3,08	0,74	1,25	4,63	<b>,001</b>
	8500-15000	3,72	0,74	2,00	5,00	
	15001-25000TL	3,50	0,80	1,25	5,00	
	25001-30000	3,69	0,77	2,13	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,93	0,97	1,00	5,00	
ÇİSGKGÇ	8499 altı	3,46	0,79	1,14	5,00	,141
	8500-15000	3,72	0,73	2,14	5,00	
	15001-25000TL	3,46	0,79	1,14	5,00	
	25001-30000	3,34	0,65	2,14	4,86	
	30001TL ve üzeri	3,70	0,86	1,14	5,00	
ÇİSGKFBD	8499 altı	3,19	0,87	1,33	4,67	<b>,042</b>
	8500-15000	3,57	0,90	1,33	5,00	
	15001-25000TL	3,53	0,82	1,33	5,00	
	25001-30000	3,83	0,69	2,17	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,36	1,20	1,17	5,00	
İSGEU	8499 altı	2,89	1,08	1,00	4,80	,079
	8500-15000	3,36	0,85	1,00	4,80	
	15001-25000TL	3,20	1,01	1,00	5,00	
	25001-30000	3,53	0,83	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,08	1,23	1,00	5,00	
İSGKYÇAİBİ	8499 altı	3,58	0,94	1,00	5,00	<b>,005</b>
	8500-15000	3,98	0,92	1,00	5,00	
	15001-25000TL	3,56	0,83	1,00	5,00	
	25001-30000	3,99	0,74	2,25	5,00	
	30001TL ve üzeri	4,19	0,81	2,50	5,00	
İSGUPÖ	8499 altı	3,22	0,61	2,20	4,33	<b>,010</b>
	8500-15000	3,66	0,61	2,13	4,90	
	15001-25000TL	3,46	0,57	1,97	4,73	
	25001-30000	3,65	0,47	2,53	4,60	
	30001TL ve üzeri	3,66	0,75	1,83	5,00	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ ve alt boyutlarına verdikleri cevapların gelir durumu açısından farklılık göstermesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına

yer verilmiştir. Buna göre; ölçek alt boyutlarından olan İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetmelik Önlem ve Tedbirler (İSGKYÖT) boyutunun ( $p=0.001$ ) gelir açısından anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Kriterlerine Göre Çalışması (ÇİSGKKGÇ) alt boyutunun gelir açısından farklılığı anlamsız bulunmuştur ( $p>0.05$ ). Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Farkındalık ve Bilinç Düzeyleri(ÇİSGKFBD) alt boyutunun gelir düzeyi açısından anlamlı farklılık mevcuttur ( $p=.042$ ;  $p<0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Uygulamaları (İSGEU) alt boyutunun gelir açısından farklılığı anlamsız bulunmuştur ( $p=.079$ ;  $p>0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetim ve Çalışanlar Arasında İş Birliği ve İletişim (İSGKYÇAİBİ) alt boyutunun aylık gelir açısından farklılığı önemli bulunmuştur ( $p=0.05$ ;  $p<0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Ölçeği (İSGUPÖ) toplamının gelir açısından farklılığının önemli olduğu görülmüştür ( $p=0.010$ ;  $p<0.05$ ).

**Tablo 8.** Katılımcıların gelir durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	8499 altı	3,54	0,89	1,14	5,00	<b>,035</b>
	8500-15000	4,02	1,38	1,00	11,14	
	15001-25000TL	3,60	0,76	1,29	5,00	
	25001-30000	3,97	0,66	2,86	5,00	
	30001TL ve üzeri	4,08	0,78	2,29	5,00	
Yönetim Tarzı	8499 altı	3,97	0,65	2,67	5,00	,141
	8500-15000	3,74	0,78	2,00	5,00	
	15001-25000TL	3,70	0,60	2,00	5,00	
	25001-30000	3,72	0,69	2,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	4,03	0,56	3,00	5,00	
Ek İmkanlar	8499 altı	4,13	0,77	3,00	5,00	,070
	8500-15000	3,62	1,08	1,00	5,00	
	15001-25000TL	3,75	0,84	1,00	5,00	
	25001-30000	3,60	0,96	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,99	0,67	3,00	5,00	
İşin Doğası	8499 altı	4,05	0,46	3,00	4,60	<b>0,001</b>
	8500-15000	3,54	0,60	2,20	4,60	
	15001-25000TL	3,57	0,58	2,20	4,60	
	25001-30000	3,46	0,68	2,20	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,71	0,40	3,00	4,60	
Terfi	8499 altı	3,67	0,95	1,80	5,00	,288
	8500-15000	3,46	0,80	1,80	5,00	
	15001-25000TL	3,27	0,85	1,40	5,00	
	25001-30000	3,36	0,76	2,20	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,36	0,71	2,20	4,60	

**Tablo 8.** Katılımcıların gelir durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (devamı)

		Mean	Ss	Min	Max	Test
Ücret	8499 altı	4,08	0,90	2,00	5,00	<b>,028</b>
	8500-15000	3,47	1,19	1,00	5,00	
	15001-25000TL	3,45	1,15	1,00	5,00	
	25001-30000	3,24	1,11	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,64	0,72	2,25	5,00	
Ödül	8499 altı	4,08	0,88	2,00	5,00	<b>,034</b>
	8500-15000	3,51	1,17	1,00	5,00	
	15001-25000TL	3,46	1,15	1,00	5,00	
	25001-30000	3,27	1,14	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	3,65	0,63	2,33	5,00	
İletişim	8499 altı	3,02	1,44	1,00	5,00	,056
	8500-15000	3,41	1,28	1,00	5,00	
	15001-25000TL	2,99	1,32	1,00	5,00	
	25001-30000	3,65	1,13	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	2,83	1,36	1,00	5,00	
Sadakat	8499 altı	3,06	1,42	1,00	5,00	,116
	8500-15000	3,31	1,18	1,00	5,00	
	15001-25000TL	2,93	1,23	1,00	5,00	
	25001-30000	3,56	1,11	1,00	5,00	
	30001TL ve üzeri	2,98	1,25	1,00	5,00	

Tabloda katılımcıların Otel Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin gelir durumuna göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.035$ ); İşin Doğası alt boyutunun ( $p=0.000$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.028$ ) ve ödül alt boyutunun ( $p=0.034$ ) gelir düzeyiyle anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Ölçek alt boyutlarından olan Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.141$ ); ek imkanlar boyutunun ( $p=0.070$ ); terfi alt boyutunun ( $p=.288$ ) ve iletişim alt boyutunun ( $p=0.056$ ) gelir açısından farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir ( $p>0.05$ ). ÇİMEEF ölçeği tamamının gelir düzeyine göre farklılığının önemsiz olduğu ( $p>0.05$ ) görülmüştür.

**Tablo 9.** Katılımcıların yaş durumları ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	18 yaş altı	3,36	0,76	1,88	4,75	<b>,023</b>
	18-30	3,50	0,78	1,25	5,00	
	31-40	3,58	0,85	1,00	5,00	
	41-50	3,68	0,93	1,75	5,00	
	51 yaş üzeri	4,21	0,74	2,63	5,00	
ÇİSGKGÇ	18 yaş altı	3,52	0,71	2,00	5,00	<b>,008</b>
	18-30	3,53	0,73	1,14	5,00	
	31-40	3,26	0,70	1,14	4,71	
	41-50	3,51	0,91	1,43	5,00	
	51 yaş üzeri	4,15	0,61	3,29	5,00	
ÇİSGKFBD	18 yaş altı	3,56	0,73	2,17	4,83	<b>,027</b>
	18-30	3,43	0,88	1,33	5,00	
	31-40	3,31	1,03	1,17	4,83	
	41-50	3,87	0,79	1,33	5,00	
	51 yaş üzeri	3,94	0,80	2,00	5,00	
İSGEU	18 yaş altı	3,28	0,99	1,00	4,80	,110
	18-30	3,14	0,95	1,00	5,00	
	31-40	3,04	1,03	1,00	4,20	
	41-50	3,55	0,91	1,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,64	1,26	1,00	5,00	
İSGKYÇAİBİ	18 yaş altı	3,58	0,92	2,00	5,00	,375
	18-30	3,79	0,92	1,00	5,00	
	31-40	3,95	0,72	2,25	5,00	
	41-50	4,01	0,77	2,50	5,00	
	51 yaş üzeri	3,66	1,00	2,00	5,00	
İSGUPÖ	18 yaş altı	3,45	0,59	2,27	4,47	<b>,012</b>
	18-30	3,47	0,59	1,97	4,90	
	31-40	3,41	0,56	1,83	4,27	
	41-50	3,70	0,63	2,13	5,00	
	51 yaş üzeri	3,98	0,63	2,70	4,73	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ puan ortalamalarının yaş grupları açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetmelik ve Tedbirler (İSGKYÖT) boyutunun ( $p=0.023$ ) yaş açısından farklılığı önemli bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Kriterlerine Göre Çalışması (ÇİSGKGÇ) alt boyutunun gelir açısından farklılığı anlamlı bulunmuştur ( $p=0,008$ ;  $p>0.05$ ). Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Farkındalık ve Bilinç Düzeyleri(ÇİSGKFBD) alt boyutunun gelir düzeyi açısından farklılığı önemli bulunmuştur ( $p=.027$ ;  $p<0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Uygulamaları (İSGEU) alt boyutunun gelir açısından farklılığı anlamsız bulunmuştur ( $p=.110$ ;  $p>0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetim ve Çalışanlar Arasında İş Birliği ve İletişim (İSGKYÇAİBİ) alt boyutunun aylık gelir açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p=0,375$ ;  $p>0.05$ ). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Ölçeği (İSGUPÖ) toplamının gelir açısından farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir ( $p=0.012$ ;  $p<0.05$ ).

**Tablo 10.** Katılımcıların yaş durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	18 yaş altı	3,58	0,85	1,86	5,00	,584
	18-30	3,82	1,14	1,00	5,00	
	31-40	3,86	0,64	2,29	5,00	
	41-50	4,01	0,73	3,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,69	0,83	2,86	5,00	
Yönetim tarzı	18 yaş altı	3,96	0,64	2,67	5,00	,312
	18-30	3,72	0,71	2,00	5,00	
	31-40	3,74	0,63	2,00	5,00	
	41-50	3,96	0,61	2,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,87	0,65	2,50	5,00	
Ek İmkanlar	18 yaş altı	4,07	0,87	3,00	5,00	,319
	18-30	3,70	0,97	1,00	5,00	
	31-40	3,64	0,90	1,00	5,00	
	41-50	3,94	0,83	1,29	5,00	
	51 yaş üzeri	3,86	0,62	3,00	5,00	
İşin Doğası	18 yaş altı	3,87	0,53	2,80	4,60	,211
	18-30	3,64	0,59	2,20	4,60	
	31-40	3,61	0,62	2,20	4,80	
	41-50	3,46	0,62	2,20	5,00	
	51 yaş üzeri	3,66	0,55	2,60	4,40	
Terfi	18 yaş altı	3,50	0,92	2,20	5,00	,890
	18-30	3,39	0,83	1,80	5,00	
	31-40	3,46	0,80	2,20	5,00	
	41-50	3,29	0,77	1,40	4,60	
	51 yaş üzeri	3,43	0,88	1,40	5,00	
Ücret	18 yaş altı	3,83	1,01	2,00	5,00	,050
	18-30	3,57	1,09	1,00	5,00	
	31-40	3,65	1,01	1,00	5,00	
	41-50	3,00	1,16	1,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,68	1,13	1,00	5,00	
Ödül	18 yaş altı	3,87	0,96	1,67	5,00	,051
	18-30	3,62	1,08	1,00	5,00	
	31-40	3,65	1,04	1,00	5,00	
	41-50	3,03	1,09	1,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,55	1,14	1,00	5,00	
İletişim	18 yaş altı	2,84	1,54	1,00	5,00	,189
	18-30	3,15	1,29	1,00	5,00	
	31-40	3,27	1,30	1,00	5,00	
	41-50	3,67	1,11	1,00	5,00	
	51 yaş üzeri	2,93	1,49	1,00	5,00	
Sadakat	18 yaş altı	2,91	1,51	1,00	5,00	,362
	18-30	3,08	1,22	1,00	5,00	
	31-40	3,29	1,23	1,00	5,00	
	41-50	3,53	1,04	1,00	5,00	
	51 yaş üzeri	3,07	1,38	1,00	5,00	

Tabloda katılımcıların Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin yaş durumuna göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.584$ ); Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.312$ ); ek imkanlar boyutunun ( $p=0.319$ ); İşin Doğası alt boyutunun ( $p=0.211$ ); terfi alt boyutunun ( $p=0.890$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.050$ ); ödül alt boyutunun ( $p=0.051$ ); iletişim alt boyutunun ( $p=0.189$ ) ve ÇİMEEF ölçeği tamamının yaş gruplarına göre farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir ( $p>0.05$ ).



**Tablo 11.** Katılımcıların eğitim durumları ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	İlkokul	3,73	0,78	1,75	5,00	<b>,000</b>
	Ortaokul	3,40	0,84	1,00	5,00	
	Lise	3,33	0,78	1,25	5,00	
	Önlisans	4,10	0,76	2,50	5,00	
	Lisans	3,93	0,68	2,63	5,00	
	Lisanüstü	4,15	0,53	3,13	5,00	
ÇİSGKGC	İlkokul	3,30	0,65	1,43	4,57	<b>,000</b>
	Ortaokul	3,33	0,71	1,14	4,57	
	Lise	3,44	0,72	1,14	5,00	
	Önlisans	4,19	0,75	2,71	5,00	
	Lisans	4,00	0,76	2,71	5,00	
	Lisanüstü	4,17	0,69	3,00	5,00	
ÇİSGKFBĐ	İlkokul	3,24	1,09	1,17	4,83	,090
	Ortaokul	3,45	0,93	1,33	5,00	
	Lise	3,57	0,77	1,67	5,00	
	Önlisans	3,85	0,76	2,00	5,00	
	Lisans	3,72	0,80	2,00	5,00	
	Lisanüstü	3,93	0,58	3,17	4,83	
İSGEU	İlkokul	2,93	0,98	1,00	4,00	<b>,001</b>
	Ortaokul	3,09	1,02	1,00	4,60	
	Lise	3,19	0,97	1,00	5,00	
	Önlisans	3,62	0,97	1,00	5,00	
	Lisans	3,73	0,64	3,00	5,00	
	Lisanüstü	4,24	0,49	3,80	5,00	
İSGKYÇAİBİ	İlkokul	3,90	0,67	3,00	5,00	,472
	Ortaokul	3,83	0,86	2,00	5,00	
	Lise	3,69	0,99	1,00	5,00	
	Önlisans	3,80	0,91	2,00	5,00	
	Lisans	4,25	0,72	3,00	5,00	
	Lisanüstü	3,75	0,97	2,75	5,00	
İSGUPÖ	İlkokul	3,42	0,49	2,13	4,17	<b>,000</b>
	Ortaokul	3,40	0,62	1,83	4,60	
	Lise	3,43	0,57	2,20	4,47	
	Önlisans	3,95	0,61	2,90	4,90	
	Lisans	3,91	0,61	3,00	5,00	
	Lisanüstü	4,07	0,36	3,43	4,43	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ puan ortalamalarının eğitim durumları açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan İSGKYÖT boyutunun ( $p=0.000$ ); ÇİSGKGC alt boyutunun ( $p=0.000$ ). İSGEU alt boyutunun ( $p=0.001$ ) ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Ölçeği (İSGUPÖ) toplamının gelir açısından farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir ( $p=0.000$ ;

$p < 0.05$ ). ÇİSGKFBD ( $p = .090$ ;  $p > 0.05$ ) ve İSGKYÇAİBİ alt boyutunun ( $p = 0.472$ ) eğitim durumu açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p > 0.05$ ).



**Tablo 12.** Katılımcıların eğitim durumlarının OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İş arkadaşları	İlkokul	3,85	0,63	3,00	5,00	<b>,012</b>
	Ortaokul	3,78	0,81	1,86	5,00	
	Lise	3,68	0,91	1,00	5,00	
	Önlisans	3,71	0,75	2,86	5,00	
	Lisans	4,81	2,12	2,86	5,00	
	Lisansüstü	3,81	0,82	3,00	4,86	
Yönetim tarzı	İlkokul	3,86	0,60	2,50	5,00	,208
	Ortaokul	3,77	0,64	2,00	5,00	
	Lise	3,71	0,78	2,00	5,00	
	Önlisans	3,69	0,61	2,33	5,00	
	Lisans	4,19	0,50	3,67	5,00	
	Lisansüstü	4,02	0,57	3,00	5,00	
Ek İmkanlar	İlkokul	3,91	0,77	2,14	5,00	,237
	Ortaokul	3,74	0,92	1,00	5,00	
	Lise	3,70	1,04	1,00	5,00	
	Önlisans	3,50	0,88	1,00	5,00	
	Lisans	4,14	0,36	3,86	5,00	
	Lisansüstü	4,17	0,79	3,00	5,00	
İşin Doğası	İlkokul	3,48	0,64	2,20	5,00	<b>,038</b>
	Ortaokul	3,59	0,55	2,20	4,60	
	Lise	3,73	0,59	2,20	4,60	
	Önlisans	3,43	0,71	2,40	4,80	
	Lisans	3,85	0,42	3,20	4,40	
	Lisansüstü	4,00	0,39	3,20	4,40	
Terfi	İlkokul	3,17	0,84	1,80	5,00	<b>,033</b>
	Ortaokul	3,30	0,81	1,40	5,00	
	Lise	3,41	0,75	2,20	5,00	
	Önlisans	3,75	0,93	1,40	5,00	
	Lisans	3,62	0,82	2,20	4,60	
	Lisansüstü	3,93	0,73	2,60	5,00	
Ücret	İlkokul	2,95	1,26	1,00	5,00	<b>,002</b>
	Ortaokul	3,42	1,03	1,00	5,00	
	Lise	3,80	0,95	1,00	5,00	
	Önlisans	3,59	1,27	1,00	5,00	
	Lisans	3,94	0,75	3,00	5,00	
	Lisansüstü	4,11	0,78	3,00	5,00	
Ödül	İlkokul	3,01	1,21	1,00	5,00	<b>,005</b>
	Ortaokul	3,46	1,03	1,00	5,00	
	Lise	3,79	0,98	1,00	5,00	
	Önlisans	3,63	1,25	1,00	5,00	
	Lisans	3,92	0,68	3,00	5,00	
	Lisansüstü	4,11	0,78	3,00	5,00	
İletişim	İlkokul	3,46	1,19	1,00	5,00	<b>,041</b>
	Ortaokul	3,06	1,40	1,00	5,00	
	Lise	2,92	1,35	1,00	5,00	
	Önlisans	3,88	1,17	2,00	5,00	
	Lisans	3,06	1,25	1,00	5,00	
	Lisansüstü	3,67	0,87	2,00	5,00	
Sadakat	İlkokul	3,38	1,07	1,00	4,67	<b>,029</b>
	Ortaokul	3,04	1,36	1,00	5,00	
	Lise	2,87	1,26	1,00	5,00	
	Önlisans	3,83	0,99	2,00	5,00	
	Lisans	3,15	1,20	1,00	5,00	
	Lisansüstü	3,63	0,81	2,00	4,67	

Tabloda çalışmaya katılan bireylerin ‘Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktörler’ ölçeğinin, katılımcıların eğitim durumlarından ne derecede etkilendiği gösterilmektedir. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.012$ ); İşin Doğası alt boyutunun ( $p=0.038$ ); terfi alt boyutunun ( $p=0.033$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.002$ ); ödül alt boyutunun ( $p=0.005$ ); iletişim alt boyutunun ( $p=0.041$ ) ve ÇİMEEF ölçeği tamamının eğitim durumuna göre farklılığı önemli görülürken ( $p<0.05$ ).

Ek imkanlar boyutunun ( $p=0.208$ );Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.237$ ); eğitim durumu açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p>0.05$ ).



**Tablo 13.** Katılımcıların çalışma pozisyonu ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	Büro	4,05	0,57	3,00	5,00	<b>,003</b>
	Güvenlik	3,65	0,84	1,75	5,00	
	Mutfak	3,30	0,80	1,25	4,63	
	Temizlik	3,84	0,87	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,40	0,69	1,75	5,00	
	Resepsiyon	3,28	0,86	1,25	4,88	
	Teknik	3,37	0,92	1,88	5,00	
ÇİSGKGC	Büro	4,13	0,68	2,86	5,00	<b>,000</b>
	Güvenlik	3,67	0,88	1,29	5,00	
	Mutfak	3,33	0,66	1,14	4,14	
	Temizlik	3,66	0,79	1,14	5,00	
	Kat görevlisi	3,33	0,62	1,43	4,14	
	Resepsiyon	3,29	0,75	1,14	4,57	
	Teknik	3,22	0,65	2,00	4,57	
ÇİSGKFBD	Büro	3,88	0,58	3,17	5,00	<b>,030</b>
	Güvenlik	3,74	0,80	2,00	5,00	
	Mutfak	3,36	0,96	1,50	5,00	
	Temizlik	3,67	0,94	1,17	5,00	
	Kat görevlisi	3,47	0,81	1,33	4,83	
	Resepsiyon	3,24	0,81	1,50	4,67	
	Teknik	3,02	1,25	1,17	4,83	
İSGEU	Büro	3,85	0,91	1,00	5,00	<b>,007</b>
	Güvenlik	3,55	0,99	1,80	5,00	
	Mutfak	2,99	0,99	1,00	4,00	
	Temizlik	3,29	0,98	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,07	0,94	1,00	5,00	
	Resepsiyon	2,98	0,80	1,00	4,00	
	Teknik	2,80	1,23	1,00	4,60	
İSGKYÇAİBİ	Büro	4,04	0,84	2,75	5,00	0,253
	Güvenlik	3,44	1,00	1,00	5,00	
	Mutfak	3,89	0,85	2,50	5,00	
	Temizlik	3,88	0,74	2,25	5,00	
	Kat görevlisi	3,86	0,73	2,00	5,00	
	Resepsiyon	3,84	1,18	1,00	5,00	
	Teknik	3,91	0,81	3,00	5,00	
İSGUPÖ	Büro	4,00	0,51	3,13	5,00	<b>,000</b>
	Güvenlik	3,63	0,62	2,53	4,73	
	Mutfak	3,35	0,58	1,97	4,23	
	Temizlik	3,68	0,61	1,83	4,90	
	Kat görevlisi	3,40	0,44	2,20	4,33	
	Resepsiyon	3,30	0,57	2,20	4,17	
	Teknik	3,24	0,76	2,13	4,30	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ puan ortalamalarının çalışma pozisyonu açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan İSGKYÖT)

boyutunun ( $p=0.003$ ); ÇİSGKGÇ alt boyutunun ( $p=0.000$ ); ÇİSGKFBD alt boyutunun ( $p=.030$ ); İSGEU alt boyutunun ( $p=0.007$ ) ve SGUPÖ toplamının gelir açısından farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir ( $p=0.000$ ;  $p<0.05$ ). İSGKYÇAİBİ alt boyutunun çalışma pozisyonu açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p=0,253$ ;  $p>0.05$ ).

**Tablo 14.** Katılımcıların çalışma pozisyonun OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İş arkadaşları	Büro	4,46	1,74	3,00	5,00	<b>,018</b>
	Güvenlik	3,40	0,86	1,29	4,86	
	Mutfak	3,82	0,84	2,86	5,00	
	Temizlik	3,81	0,66	2,29	5,00	
	Kat görevlisi	3,85	0,72	1,86	5,00	
	Resepsiyon	3,81	1,06	1,00	5,00	
	Teknik	3,79	0,72	2,86	4,86	
Yönetim tarzı	Büro	4,08	0,49	3,00	5,00	,066
	Güvenlik	3,72	0,56	2,33	5,00	
	Mutfak	3,93	0,73	2,33	5,00	
	Temizlik	3,73	0,58	2,50	5,00	
	Kat görevlisi	3,89	0,68	2,00	5,00	
	Resepsiyon	3,46	0,86	2,00	5,00	
	Teknik	3,81	0,76	3,00	5,00	
Ek imkanlar	Büro	4,09	0,62	3,00	5,00	,073
	Güvenlik	3,78	0,91	1,00	5,00	
	Mutfak	3,93	1,01	2,00	5,00	
	Temizlik	3,70	0,74	2,86	5,00	
	Kat görevlisi	3,89	0,87	1,00	5,00	
	Resepsiyon	3,26	1,20	1,00	5,00	
	Teknik	3,87	0,95	3,00	5,00	
İşin doğası	Büro	3,85	0,52	2,40	4,40	<b>,004</b>
	Güvenlik	3,74	0,59	2,60	4,80	
	Mutfak	3,82	0,53	2,80	4,60	
	Temizlik	3,49	0,57	2,40	4,60	
	Kat görevlisi	3,48	0,59	2,20	4,40	
	Resepsiyon	3,45	0,67	2,20	4,60	
	Teknik	4,01	0,50	3,20	5,00	
Terfi	Büro	3,65	0,83	2,20	5,00	,081
	Güvenlik	3,52	0,85	1,40	5,00	
	Mutfak	3,50	0,77	2,20	5,00	
	Temizlik	3,31	0,88	1,40	5,00	
	Kat görevlisi	3,12	0,68	1,80	4,60	
	Resepsiyon	3,43	0,88	2,20	5,00	
	Teknik	3,77	0,84	2,20	5,00	

**Tablo 14.** Katılımcıların çalışma pozisyonunun OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (devamı)

		Mean	Ss	Min	Max	Test
Ücret	Büro	3,86	0,86	2,00	5,00	<b>,001</b>
	Güvenlik	3,84	0,97	1,00	5,00	
	Mutfak	3,86	1,01	2,00	5,00	
	Temizlik	3,27	1,20	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,08	1,16	1,00	5,00	
	Resepsiyon	3,46	0,98	1,00	5,00	
	Teknik	4,25	0,64	3,00	5,00	
Ödül	Büro	3,83	0,86	1,67	5,00	<b>,002</b>
	Güvenlik	3,87	0,95	1,00	5,00	
	Mutfak	3,81	1,04	1,67	5,00	
	Temizlik	3,25	1,19	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,15	1,10	1,00	5,00	
	Resepsiyon	3,57	1,06	1,00	5,00	
	Teknik	4,26	0,63	3,33	5,00	
İletişim	Büro	3,33	1,14	1,00	5,00	<b>,764</b>
	Güvenlik	3,01	1,32	1,00	5,00	
	Mutfak	2,89	1,28	1,00	5,00	
	Temizlik	3,41	1,33	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,17	1,32	1,00	5,00	
	Resepsiyon	3,33	1,48	1,00	5,00	
	Teknik	3,14	1,39	1,00	5,00	
Sadakat	Büro	3,38	1,08	1,00	5,00	<b>,946</b>
	Güvenlik	3,07	1,26	1,00	5,00	
	Mutfak	2,99	1,33	1,00	5,00	
	Temizlik	3,27	1,23	1,00	5,00	
	Kat görevlisi	3,09	1,27	1,00	4,67	
	Resepsiyon	3,22	1,38	1,00	5,00	
	Teknik	3,14	1,19	1,00	4,83	

Tabloda katılımcıların Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin çalışma pozisyonuna göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.018$ ); İşin Doğası alt boyutunun ( $p=0.004$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.001$ ) ve ödül alt boyutunun ( $p=0.002$ ) görev yapma pozisyonuna göre farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir.

Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.066$ ); Ek imkanlar boyutunun ( $p=0.073$ ); terfi alt boyutunun ( $p=0.081$ ) alt boyutuyla ÇİMEEF ölçeği tamamının çalışma pozisyonuna göre farklılığı önemsiz görülmüştür ( $p>0.05$ ).

**Tablo 15.** Katılımcıların çalışma yeri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

		Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	Sıcak çermik	3,62	0,85	1,25	5,00	<b>,001</b>
	Soğuk çermik	3,64	0,91	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,79	0,71	2,38	5,00	
	Termal (sç)	3,07	0,62	1,75	4,13	
ÇİSGKGÇ	Sıcak çermik	3,50	0,81	1,14	5,00	<b>,044</b>
	Soğuk çermik	3,46	0,80	1,14	5,00	
	Balıklı çermik	3,77	0,64	2,57	5,00	
	Termal (sç)	3,30	0,72	1,43	4,86	
ÇİSGKFBD	Sıcak çermik	3,46	0,85	1,17	5,00	,340
	Soğuk çermik	3,43	0,98	1,17	5,00	
	Balıklı çermik	3,73	0,94	1,17	5,00	
	Termal (sç)	3,48	0,80	1,67	5,00	
İSGEU	Sıcak çermik	3,25	1,00	1,00	5,00	,288
	Soğuk çermik	3,09	1,04	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,45	1,02	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,08	0,87	1,00	4,00	
İSGKYÇAİBİ	Sıcak çermik	3,79	0,86	1,00	5,00	,175
	Soğuk çermik	4,04	0,76	3,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,64	0,91	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,88	0,97	1,00	5,00	
İSGUPÖ	Sıcak çermik	3,52	0,62	1,97	5,00	,053
	Soğuk çermik	3,52	0,68	1,83	4,73	
	Balıklı çermik	3,70	0,58	2,13	4,90	
	Termal (sç)	3,31	0,45	2,53	4,27	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ ve alt boyutlarına verdikleri cevapların çalışma yeri açısından farklılık göstermesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. İSGKYÖT boyutunun ( $p=0.001$ ) ve ÇİSGKGÇ alt boyutunun ( $p=0.044$ ) farklılığı önemli bulunurken ( $p<0.05$ ). ÇİSGKFBD alt boyutunun ( $p=.340$ ;  $p>0.05$ ); İSGEU alt boyutunun ( $p=0.288$ ;  $p>0.05$ ); İSGKYÇAİBİ alt

boyutunun ( $p=0.175$ ;  $p>0.05$ ) ve İSGUPÖ toplamının görev yapılan yer açısından farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir ( $p=0.053$ ;  $p>0.05$ ).

**Tablo 16.** Katılımcıların çalışma yerinin OÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

		Mean	ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	Sıcak çermik	3,89	1,16	1,00	5,00	,536
	Soğuk çermik	3,91	0,72	3,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,65	0,79	1,29	4,86	
	Termal (sç)	3,80	0,94	1,14	5,00	
Yönetim Tarzı	Sıcak çermik	3,86	0,66	2,00	5,00	,259
	Soğuk çermik	3,75	0,62	2,33	5,00	
	Balıklı çermik	3,87	0,65	2,00	5,00	
	Termal (sç)	3,60	0,76	2,00	5,00	
Ek İmkanlar	Sıcak çermik	3,90	0,81	1,00	5,00	,050
	Soğuk çermik	3,64	0,84	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,93	1,01	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,45	0,99	1,00	5,00	
İşin Doğası	Sıcak çermik	3,73	0,52	2,60	4,60	,015
	Soğuk çermik	3,56	0,56	2,20	4,80	
	Balıklı çermik	3,72	0,66	2,20	5,00	
	Termal (sç)	3,36	0,64	2,20	4,60	
Terfi	Sıcak çermik	3,44	0,88	1,40	5,00	,822
	Soğuk çermik	3,36	0,80	1,80	4,60	
	Balıklı çermik	3,45	0,82	2,20	5,00	
	Termal (sç)	3,30	0,74	2,20	5,00	
Ücret	Sıcak çermik	3,66	1,05	1,00	5,00	,207
	Soğuk çermik	3,48	1,06	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,60	1,11	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,19	1,19	1,00	5,00	
Ödül	Sıcak çermik	3,67	1,02	1,00	5,00	,278
	Soğuk çermik	3,54	1,04	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,60	1,12	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,23	1,20	1,00	5,00	
İletişim	Sıcak çermik	3,07	1,32	1,00	5,00	,609
	Soğuk çermik	3,15	1,37	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,32	1,35	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,40	1,22	1,00	5,00	
Sadakat	Sıcak çermik	3,07	1,26	1,00	5,00	,683
	Soğuk çermik	3,11	1,30	1,00	5,00	
	Balıklı çermik	3,21	1,25	1,00	5,00	
	Termal (sç)	3,38	1,13	1,00	5,00	

Tabloda katılımcıların Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin çalışma yerine göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz

sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.536$ ); Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.259$ ); ek imkanlar boyutunun ( $p=0.050$ ); terfi alt boyutunun ( $p=0.822$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.207$ ); ödül alt boyutunun ( $p=0.278$ ); iletişim alt boyutunun ( $p=0.609$ ) ve ÇİMEEF ölçeği tamamının ( $p=0.683$ ) görev yapılan yere göre farklılığının önemsiz olduğu belirlenirken ( $p>0.05$ ). İşin Doğası alt boyutun ile farklılığı önemli bulunmuştur ( $p=0.015$ ;  $p<0.05$ ).

**Tablo 17.** Katılımcıların termal turizmde çalışma süreleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

Ölçek	Değişken	Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	1 yıldan az	3,46	0,82	1,00	5,00	<b>,016</b>
	1-5 yıl arası	3,56	0,77	1,25	5,00	
	6-15 yıl	3,40	0,92	2,13	4,88	
	16 yıl üzeri	3,95	0,80	2,13	5,00	
ÇİSGKGÇ	1 yıldan az	3,42	0,71	1,14	5,00	,104
	1-5 yıl arası	3,55	0,79	1,14	5,00	
	6-15 yıl	3,44	0,92	2,14	4,86	
	16 yıl üzeri	3,78	0,79	2,14	5,00	
ÇİSGKFBD	1 yıldan az	3,40	0,94	1,17	5,00	<b>,004</b>
	1-5 yıl arası	3,43	0,86	1,17	4,83	
	6-15 yıl	3,46	0,94	2,00	4,83	
	16 yıl üzeri	3,99	0,66	2,00	5,00	
İSGEU	1 yıldan az	3,09	0,99	1,00	5,00	<b>,013</b>
	1-5 yıl arası	3,13	0,97	1,00	4,80	
	6-15 yıl	3,40	0,81	1,80	4,00	
	16 yıl üzeri	3,68	1,00	1,00	5,00	
İSGKYÇAİBİ	1 yıldan az	3,78	0,93	1,00	5,00	,542
	1-5 yıl arası	3,80	0,83	2,00	5,00	
	6-15 yıl	4,15	0,75	3,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,84	0,83	2,00	5,00	
İSGUPÖ	1 yıldan az	3,42	0,61	1,83	4,47	<b>,002</b>
	1-5 yıl arası	3,49	0,58	1,97	4,90	
	6-15 yıl	3,52	0,69	2,53	4,57	
	16 yıl üzeri	3,86	0,52	2,70	5,00	

Tabloda katılımcıların İSGUPÖ ve alt boyutlarına verdikleri cevapların termal turizmde çalışma süreleri açısından farklılık göstermesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre; ölçek alt boyutlarından olan İSGKYÖT boyutunun ( $p=0.016$ ); ÇİSGKFBD alt boyutunun ( $p=.004$ ;  $p<0.05$ ). İSGEU alt boyutunun ( $p=0.013$ ); İSGUPÖ toplamının termal turizmde çalışma süresi açısından anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ( $p=0.002$ ;  $p<0.05$ ). Ölçek alt boyutlarından olan ÇİSGKGÇ alt boyutunun ( $p=0,104$ ;  $p>0.05$ ) ve İSGKYÇAİBİ alt boyutunun ( $p=0.542$ ;  $p>0.05$ ). farklılığının önemsiz olduğu görülmüştür.

**Tablo 18.** Katılımcıların termal turizmde çalışma süresinin OÇİMEEF ölçeği puan ortalamaları ile karşılaştırılması

Ölçek	Değişken	Mean	Ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	1 yıldan az	3,81	1,17	1,00	5,00	,943
	1-5 yıl arası	3,77	0,74	1,86	5,00	
	6-15 yıl	3,92	0,73	3,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,87	0,74	2,86	5,00	
Yönetim Tarzı	1 yıldan az	3,80	0,68	2,00	5,00	,526 ,665
	1-5 yıl arası	3,75	0,70	2,00	5,00	
	6-15 yıl	3,69	0,82	2,33	5,00	
	16 yıl üzeri	3,90	0,56	2,50	5,00	
Ek İmkanlar	1 yıldan az	3,81	0,92	1,00	5,00	,225
	1-5 yıl arası	3,70	0,99	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,37	1,08	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,95	0,64	3,00	5,00	
İşin Doğası	1 yıldan az	3,74	0,55	2,20	4,60	,124
	1-5 yıl arası	3,55	0,64	2,20	5,00	
	6-15 yıl	3,49	0,74	2,20	4,80	
	16 yıl üzeri	3,53	0,58	2,40	4,60	
Terfi	1 yıldan az	3,45	0,85	1,80	5,00	0,804
	1-5 yıl arası	3,31	0,83	1,40	5,00	
	6-15 yıl	3,46	0,71	2,20	4,40	
	16 yıl üzeri	3,39	0,81	1,40	5,00	
Ücret	1 yıldan az	3,74	1,04	1,00	5,00	,066
	1-5 yıl arası	3,37	1,14	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,58	1,01	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,24	1,14	1,00	5,00	
Ödül	1 yıldan az	3,79	1,02	1,00	5,00	,025
	1-5 yıl arası	3,37	1,13	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,62	0,94	1,00	4,67	
	16 yıl üzeri	3,23	1,11	1,00	5,00	
İletişim	1 yıldan az	3,00	1,33	1,00	5,00	,127
	1-5 yıl arası	3,27	1,34	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,21	1,37	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,60	1,19	1,00	5,00	
Sadakat	1 yıldan az	3,00	1,28	1,00	5,00	,136
	1-5 yıl arası	3,15	1,22	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,21	1,33	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,56	1,08	1,00	5,00	

Tabloda katılımcıların Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin termal turizmde çalışma süresine göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İş Arkadaşları (İA) alt boyutunun ( $p=0.943$ ); Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.665$ ); ek imkanlar boyutunun ( $p=0.225$ ); işin doğası alt boyutunun ( $p=0.124$ ); terfi alt boyutunun ( $p=0.804$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.066$ ); iletişim alt boyutunun ( $p=0.127$ ) ve ÇİMEEF ölçeği tamamının ( $p=0.136$ ) termal turizmde çalışma süresi açısından farklılığı önemsiz bulunurken ( $p>0.05$ ) ödül alt boyutunun ( $p=0.025$ ) farklılığı önemli bulunmuştur.

**Tablo 19.** Katılımcıların mevcut kurumda çalışma süreleri ve İSGUPÖ puan ortalamalarının farklılaşmasına dair analiz sonuçları

Ölçek	Değişken	Mean	Ss	Min	Max	Test
İSGKYÖT	1 yıldan az	3,45	0,81	1,00	5,00	<b>,005</b>
	1-5 yıl arası	3,53	0,80	1,75	5,00	
	6-15 yıl	4,04	0,75	2,50	5,00	
	16 yıl üzeri	3,88	0,94	2,13	5,00	
ÇİSGKGÇ	1 yıldan az	3,42	0,71	1,14	5,00	,108
	1-5 yıl arası	3,58	0,85	1,43	5,00	
	6-15 yıl	3,78	0,74	2,57	5,00	
	16 yıl üzeri	3,73	0,92	2,14	5,00	
ÇİSGKFBD	1 yıldan az	3,35	0,92	1,17	5,00	<b>,001</b>
	1-5 yıl arası	3,54	0,84	1,17	4,83	
	6-15 yıl	3,98	0,70	2,00	5,00	
	16 yıl üzeri	4,10	0,77	2,67	5,00	
İSGEU	1 yıldan az	3,04	0,97	1,00	5,00	<b>,006</b>
	1-5 yıl arası	3,37	0,96	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,53	1,11	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,92	0,46	3,20	5,00	
İSGKYÇAİBİ	1 yıldan az	3,77	0,90	1,00	5,00	,456
	1-5 yıl arası	3,93	0,86	2,00	5,00	
	6-15 yıl	3,71	0,83	2,00	5,00	
	16 yıl üzeri	4,10	0,77	2,50	5,00	
İSGUPÖ	1 yıldan az	3,40	0,59	1,83	4,47	<b>,001</b>
	1-5 yıl arası	3,57	0,59	2,13	4,90	
	6-15 yıl	3,84	0,55	2,70	4,73	
	16 yıl üzeri	3,92	0,56	3,13	5,00	

Tabloda katılımcıların, mevcut kurumdaki çalışma sürelerinin İSGUPÖ puan ortalamasına göre farklılaşmasını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre; İSGKYÖT alt boyutunun ( $p=0.005$ ), ÇİZGKFBD alt boyutunun ( $p=0.001$ ); İSGEU alt boyutunun ( $p=0.006$ ); ve İSGUPÖ toplamının ( $p=0.001$ ) mevcut kurumda çalışma süreleri açısından farklılığı anlamlı bulunmuştur ( $p<0,05$ ). İSGUPÖ alt boyutlarından olan ÇİSGKGÇ boyutunun ( $p=0.108$ ) mevcut kurumda çalışma süresi açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur.

**Tablo 20.** Katılımcıların mevcut kurumda çalışma süreleri ve ÇİMEEF ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması

Ölçek	Değişken	Mean	Ss	Min	Max	Test
İş Arkadaşları	1 yıldan az	3,81	0,11	1,00	5,00	,817
	1-5 yıl arası	3,81	0,78	1,86	5,00	
	6-15 yıl	3,77	0,75	2,86	5,00	
	16 yıl üzeri	4,10	0,64	3,14	5,00	
Yönetim Tarzı	1 yıldan az	3,83	0,65	2,00	5,00	,214
	1-5 yıl arası	3,64	0,79	2,00	5,00	
	6-15 yıl	3,93	0,55	2,67	5,00	
	16 yıl üzeri	3,92	0,39	3,33	4,67	
Ek İmkanlar	1 yıldan az	3,85	0,87	1,00	5,00	,075
	1-5 yıl arası	3,51	1,09	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,92	0,68	3,00	5,00	
	16 yıl üzeri	4,04	0,49	3,00	5,00	
İşin Doğası	1 yıldan az	3,71	0,54	2,20	4,60	,214
	1-5 yıl arası	3,53	0,63	2,20	4,60	
	6-15 yıl	3,58	0,74	2,20	5,00	
	16 yıl üzeri	3,44	0,54	2,80	4,60	
Terfi	1 yıldan az	3,38	0,85	1,40	5,00	,871
	1-5 yıl arası	3,47	0,78	2,20	5,00	
	6-15 yıl	3,43	0,83	1,40	5,00	
	16 yıl üzeri	3,26	0,87	2,20	4,60	
Ücret	1 yıldan az	3,64	1,06	1,00	5,00	,218
	1-5 yıl arası	3,48	1,08	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,41	1,21	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	2,95	1,15	1,00	5,00	
Ödül	1 yıldan az	3,68	1,05	1,00	5,00	,140
	1-5 yıl arası	3,53	1,03	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,33	1,23	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	2,97	1,13	1,00	5,00	
İletişim	1 yıldan az	2,98	1,31	1,00	5,00	,054
	1-5 yıl arası	3,38	1,36	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,48	1,25	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,87	1,06	2,00	5,00	
Sadakat	1 yıldan az	2,98	1,25	1,00	5,00	,088
	1-5 yıl arası	3,27	1,25	1,00	5,00	
	6-15 yıl	3,54	1,14	1,00	5,00	
	16 yıl üzeri	3,60	1,07	2,00	5,00	

Tabloda katılımcıların Çalışanların İş Memnuniyetine Etki Eden Faktör ölçeğinin mevcut durumda çalışma süresine göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan;

İş arkadaşları alt boyutunun ( $p=0.817$ ); Yönetim Tarzı boyutunun, ( $p=0.214$ ); ek imkanlar boyutunun ( $p=0.075$ ); İşin Doğası alt boyutunun ( $p=0.214$ ); terfi alt boyutunun ( $p=.871$ ); Ücret alt boyutunun ( $p=0.218$ ) ödül alt boyutunun ( $p=0.140$ ) ve iletişim alt boyutunun ( $p=0.054$ ) mevcut kurumda çalışma süreleri açısından farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir ( $p>0.05$ ). ÇİMEEF ölçeği tamamının da mevcut kurumda çalışma süresi açısından farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p>0.05$ ).



**Tablo 21.** Alt boyutlar arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar

		İSGKYÖT	ÇİSGKGÇ	ÇİSGKFBD	İSGEU	İSGKYÇAİBİ	İSGUPÖO	İş Arkadaşları	Yönetim Tarzı	Ek İmkanlar	İşin Doğası	Terfi	Ücret	Ödül	İletişim	Sadakat
İSGKYÖT	r	1	,700**	,472**	,432**	,038	,834**	,064	,085	,071	-,054	-,032	-,102	-,109	,042	,043
	p		,000	,000	,000	,597	,000	,375	,235	,322	,449	,652	,155	,128	,559	,550
ÇİSGKGÇ	r		1	,410**	,343**	-,038	,756**	-,033	,023	,032	-,027	,011	-,040	-,037	,027	,029
	p			,000	,000	,601	,000	,650	,754	,656	,711	,875	,577	,609	,706	,689
ÇİSGKFBD	r			1	,704**	,021	,783**	,053	,019	,011	-,067	-,038	-,147*	-,161*	,138	,128
	p				,000	,773	,000	,457	,792	,876	,352	,599	,040	,024	,053	,074
İSGEU	r				1	,032	,745**	,066	-,006	-,035	,022	,074	-,057	-,037	,161*	,140
	p					,661	,000	,360	,929	,626	,761	,303	,427	,611	,024	,050
İSGKYÇAİBİ	r					1	,210**	,937**	,216**	-,154*	-,111	-,075	-,005	-,028	-,067	-,074
	p						,003	,000	,002	,031	,120	,296	,941	,693	,351	,303
İSGUPÖO	r						1	,227**	,083	-,001	-,063	-,014	-,109	-,113	,095	,086
	p							,001	,247	,992	,383	,848	,130	,114	,185	,232
İş arkadaşları	r							1	,272**	-,116	-,089	-,092	-,020	-,054	-,054	-,068
	p								,000	,106	,212	,197	,778	,455	,451	,346
Yönetim Tarzı	r								1	,847**	,467**	-,084	-,016	-,013	-,086	-,074
	p									,000	,000	,240	,826	,853	,232	,305
Ek İmkanlar	r									1	,552**	-,051	,001	-,003	-,069	-,037
	p										,000	,474	,991	,964	,336	,607
İşin doğası	r										1	,501**	,691**	,712**	-,119	-,066
	p											,000	,000	,000	,097	,356
Terfi	r											1	,716**	,757**	,553**	,601**
	p												,000	,000	,000	,000
Ücret	r												1	,951**	-,118	-,057
	p													,000	,100	,425
Ödül	r													1	-,088	-,029
	p														,218	,685
İletişim	r														1	,951**
	p															,000
Sadakat	r															1
	p															

Tabloda çalışma kapsamında kullanılan ölçek ve alt boyutlarının kendi aralarındaki ilişkilerinin belirlenmesi ve bu ilişkilerin yönü kuvvetini tespit edilmesi amacıyla yapılmış olan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre ölçek alt boyutlarından olan; İSGKYÖT alt boyutunun; ÇİSGKGC (p=0.000; r=0.700) alt boyutuyla; ÇİSGKFBD (p=0.000; r =0.472) alt boyutuyla; İSGEU (p=0.000; r= 0.432) alt boyutuyla ve İSGUPÖO (p=0.000; r=0.834) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

ÇİSGKGC alt boyutunun; ÇİSGKFBD (p=0.000; r=0. 410) boyutuyla; İSGEU (p=0.000; r=0.343) alt boyutuyla ve İSGUPÖO (p=0.000; r=0.756) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu görülmüştür.

ÇİSGKFBD alt boyutunun; İSGEU (p<0,001; r=0,704) alt boyutuyla, İSGUPÖO (p=0.000; r=0. 783) alt boyutuyla; pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu görülürken Ücret (p=0.040; r=0. -,147) ve Ödül (p=0.024; r=0. -,161) alt boyutuyla; alt boyutuyla negatif yönlü ve orta kuvvetli bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. İSGEU alt boyutunun; İSGUPÖO (p=0.000; r=0. 745) alt boyutuyla ve İletişim (p=0.024; r=0. 161) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

İSGKYÇAİBİ alt boyutunun; İSGUPÖO (p=0.003; r=0. 210) alt boyutuyla; İş arkadaşları (p=0.000; r=0. 937) alt boyutuyla, Yönetim Tarzı (p=0.002; r=0. 216) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkinin olduğu görülürken; Ek İmkanlar (p=0.031; r=0.-154) alt boyutuyla negatif yönlü ve orta düzeyde bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

İSGUPÖO alt boyutunun iş arkadaşları (p=0.000; r = 0.227) pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. İş arkadaşları alt boyutunun, yönetim tarzı (p=0.000; r=0.272) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. Yönetim tarzı alt boyutunun, Ek imkanlar (p=0.000; p=847) ve işin doğası (p=0.000; r=467) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

Ek İmkanlar alt boyutunun; işin doğası (p=0.000; p=552) alt boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. İşin doğası alt boyutuyla, terfi (p=0.000; p=501) alt boyutuyla, ücret alt boyutuyla (p=0.000;

p=691) ve ödül alt boyutuyla (p=0.000; p=712) pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

Terfi alt boyutunun; ücret (p=0.000; p=716) alt boyutuyla, ödül alt boyutuyla (p=0.000; p=757) alt boyutuyla, iletişim alt boyutuyla (p=0.000; p=553) ve sadakat boyutuyla (p=0.000; p=601) pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Ücret alt boyutunun, ödül boyutuyla (p=0.000; p=951) pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. İletişim alt boyutunun, sadakat (p=0.000; p=951) boyutuyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisinin olduğu görülmüştür.





## SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmenin etkisi, teknolojinin ilerlemesi ve yaşamın günlük kalıplar içinde kalarak aynı döngülerin tekrarlanması insanları sürekli problemlerle karşı karşıya bırakmaktadır. Dolayısıyla insanlar; diğer günlük problemlerine ek olarak birde stresle mücadele etmek zorunda kalmaktadırlar. Duygusal bir canlı olan insan, yaşadığı bu sıkıntılardan kurtulabilmek ya da olumsuz faktörlerden uzaklaşabilmek adına turistik aktivitelere yönelmektedir. İçerisinde bulunduğumuz 21. yüzyılda insanlar açısından turistik aktivitelerin ihtiyaç ve hatta zorunluluk haline geldiğini söylemek mümkündür. İnsanların sağlıklı hallerini devam ettirebilmek ya da sağlıklarını tekrar kazanabilmek adına yapmış oldukları turizm hareketi olarak özetleyebileceğimiz “Sağlık Turizmi” faaliyetleri, insanların bu ihtiyaçlarına karşılık hizmet sunabilen bir alan olarak ön plana çıkmaktadır. Sağlık Turizmi çeşitlerinden olan “Termalizm” kapsamında termal kaynakların da, insanlık tarihi boyunca tedavi ve rehabilite amaçlı olarak insanlığa fayda sağladığını bilinmektedir.

İnsan sağlığına yönelik turistik aktiviteler, mevcut kaynaklar ve bilimsel tekniklerle desteklenerek sürekli gelişim ve değişim göstermektedir. Özellikle termal kaynakları coğrafyasında barındıran ülkeler açısından "Termal Turizm" sektörü, küresel ekonomik durgunluk dönemlerinde bile büyüme gösteren ve istihdam olanaklarını sürekli genişleten bir alan olarak öne çıkmaktadır. Termal kaynakların bulunduğu yörelerde bölgesel istihdam imkânlarının bu alanda arttığı görülmektedir. Bütüncül olarak düşünüldüğünde ise; bölgesel bazda istihdamın artması, ulusal ve uluslararası istihdamın gelişimine ivme katmaktadır.

Termal kaynakların bulunduğu bölgelerdeki termal tesislerin sayısının artması, istihdamın ve rekabetin yükselmesine yol açmakta, bu durum da çalışanların sektörde karşılaşılabileceği tehlike ve riskleri artırmaktadır. Bu nedenle, termal turizm sektöründe iş kazaları ve meslek hastalıkları açısından konunun incelenmesi ve araştırılması büyük bir önem taşımaktadır. Termal turizm sektöründe, sezonluk ve mevsimsel olarak iş hacminin arttığı zaman dilimleri bulunmaktadır. Bu dönemlerde vardiya usulü çalışma, güvencesiz ve sigorta yapılmadan işçi çalıştırılması, stajyer öğrencilerin işletmelerde görevleri dışında

faaliyetlerde çalıştırılmaları, çalışanlara yönelik eğitimlerin verilmemesi ya da yetersizliği, işletmelerin iş sağlığı ve güvenliği noktasında gerekli tedbirleri almamaları sektörel bağlamda sorunların başlıcalarıdır. Bu bilgiler ışığında Sivas ilinde termal turizm sektöründe görevli personelin İSG ve memnuniyetlerinin belirlenmesi atılacak adımlara yol göstericilik yapmaktadır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan çalışmanın sonucunda öne çıkan sonuçlar şu şekilde sıralanmaktadır.

Çalışmamıza katılanların %55,6'sı kadınlardan oluşmaktadır, %30'unun 15001-25000 TL arasında gelir düzeyinin olduğu, %49,5'inin 18-30 yaş aralığında olduğu, %30,6'sının lise düzeyinde eğitim seviyesinin olduğu, katılımcıların %22'lik kısmı kat görevlisi ve temizlik personelidir, %38,8'i sıcak çermikte görev yapmaktadır %46,9'unun 1 yıldan az süredir bu sektörde olduğu, %54,6'sının 1 yıldan az süredir bu mevcut kurumda çalıştığı belirlenmiştir. Çalışma kapsamında kullanılan İSGUP ölçeğine verilen cevapların genel itibariyle katılıyorum şeklinde yoğunlaştığı belirlenmiştir. Yine benzer şekilde OİÇMEEF ölçeğindeki ifadelerde ve çalışan sadakati boyutunda da, cevapların katılıyorum seçeneğinde yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılanların cinsiyetlerinin İSGUPÖ'ne göre farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılanların cinsiyetlerinin iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans ölçeği ve alt boyutlarına göre farklılığını belirlemeye yönelik yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre; İSGKYÖT alt boyutunun ( $p=0.342$ ); ÇİSGKGÇ alt boyutunun ( $p=0.145$ ); ÇİSGKFBD alt boyutunun ( $p=0.312$ ); İSGEU alt boyutunun ( $p=0.817$ ); İSGKYÇAİBİ alt boyutunun ( $p=0.565$ ) ve İSGUPÖ tamamının ( $p=0.213$ ) cinsiyete göre farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p>0.05$ ).

Çalışmaya katılanların cinsiyetlerinin İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans ölçeği ve alt boyutlarına göre farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p>0.05$ ) yine benzer şekilde, çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktör boyutları ölçeğinin de cinsiyete göre farklılığı önemsiz bulunmuştur ( $p>0.05$ ).

Çalışmaya katılanların aylık gelir düzeyleri, İSGUPÖ alt boyutlarından olan, İSGKYÖT boyutuyla farklılığı önemli bulunmuş olup, 30.000TL üzerinde aylık geliri olanların 8500 TL altında gelir düzeyine sahip olanlara nazaran yönetsel önlem ve tedbirlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Farklı bir ifadeyle aylık gelir düzeyinin artması durumunda iş sağlığı ve güvenliği yönetsel önlem ve tedbirlerinin de artış gösterdiği belirlenmiştir. Bu durum, aylık geliri yüksel olanların mesleki tecrübelerinin çok olduğu daha iyi konumlarda çalıştığı bu nedenle de yönetsel önlem ve tedbirlere daha fazla dikkat ettiği şeklinde yorumlanabilir. ÇİSGKFBD (Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeyleri) alt boyutunda gelir düzeyinin de farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir. ( $p=0.042$ ;  $p<0.05$ ). Yine benzer şekilde bir diğer alt boyut olan İSGKYÇAİBİ (İSG Konusunda Yönetim ve Çalışanlar Arasında İş Birliği ve İletişim) alt boyutunun da gelir durumu açısından farklılığı önemli bulunmuştur. Gelir durumu yüksek olanların daha düşük olanlara göre puanlarının yüksek olduğu, dolayısıyla yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişimlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. İSGUPÖ (İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans ölççeği) tamamının da gelir durumu açısından farklılığı önemli bulunmuştur. Alt boyutlarda olduğu gibi benzer şekilde gelir düzeyinin artması iş güvenliği performansını arttırdığı şeklinde yorumlanmaya uygundur.

Otel işletmelerinde çalışanların, aylık gelir düzeyleri artması durumunda iş arkadaşlarının memnuniyete olumlu yönde etki ettiği görülmüştür. OİÇMEEF (Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktör boyutları) ölççeği alt boyutlarından olan işin doğası boyutunda katılımcıların aylık gelir düzeylerine göre farklılaşması önemli bulunmuştur. Bu alt boyutta aylık gelir düzeyi en düşük olan katılımcıların işin doğası alt boyutundan yüksek puan aldığı dolayısıyla memnuniyeti etkileyen işin doğası olduğu algısı gelir düzeyi düşük olan katılımcılarda daha yüksek olarak görülmüştür. Yine benzer şekilde, çalışan memnuniyetine etki eden faktörler ölççeği alt boyutlardan ücret boyutunda da aylık gelir düzeyi düşük olan katılımcıların ücretin memnuniyeti etkilediği düşüncesi daha yüksek olarak görülmüştür. Yine aynı ölççeğin ödül boyutunda, benzer şekilde memnuniyeti ödülün etkilediğini düşünenlerin aylık gelir düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Esasen bu sonucun açıklaması; geliri düşük olan otel

çalışanlarının iş memnuniyetine etki eden faktörlerden en önemlisi olarak, işin doğası, ücreti ve ödülleri olduğunu düşündüğü şeklinde yorumlamak mümkündür. Bu bağlamda otel çalışanlarından rahat işte çalışanların gelir düzeyi daha yüksek olduğu ve daha fazla ödül aldıkları gibi bir düşüncelerinin olduğunu söylemek mümkündür.

Otel çalışanlarının İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları performans ölçeği alt boyutlarından İSGKYÖT boyutunda ( $p=0.023$ ) yaş grupları açısından farklılığın önemli olduğu belirlenmiştir. Çalışanların yaşlarının arttığı durumda İş sağlığı ve güvenliği yönetsel önlem ve tedbirlerinin arttığı görülmüştür. Benzer şekilde katılımcı yaşlarının arttığı durumda, Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışması da artış göstermektedir ve Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeylerinin de yaşla doğrusal bir hareketinin olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ). Katılımcıların yaş gruplarının OÇİMEEF ölçeği ve alt boyutlarına göre farklılığının önemsiz olduğu belirlenmiştir ( $p>0.05$ ). Çalışmaya katılan otel çalışanlarının eğitim durumlarının İSGUPÖ alt boyutlarından olan İSGKYÖT' boyutunda farklılığı önemli bulunmuştur ( $p<0.05$ ) eğitim düzeyi önlisans ve lisansüstü düzeyde olan katılımcıların diğer düzeydeki eğitime sahip olanlara nazaran İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirlerinin daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışması alt boyutunda da eğitim durumunun farklılığının önemi olduğu belirlenmiştir. Bu alt boyutta eğitim düzeyinin artması durumunda çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışma durumlarının da arttığı görülmüştür. Bu sonuçları, eğitim düzeyi yüksek olanların aldıkları eğitimde İSG konularına yönelik bilgilerin yer alması ve nispeten daha rahat birimlerde çalışmasının sebep olduğu şeklinde yorumlamak mümkündür. Katılımcı eğitim durumlarının iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamaları açısından farklılığı da önemli bulunmuştur. Benzer şekilde eğitim durumunun yükselmesi iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamalarını da yükseltmektedir şeklinde yorumlamak mümkündür.

Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörler ölçeği ve alt boyutlarından iş arkadaşları alt boyutuyla farklılığının önemli olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyinin lisans olduğu belirlenen katılımcıların iş arkadaşları memnuniyeti daha fazla etkilediğini düşündükleri şeklinde

yorumlamak mümkündür. Eğitim durumunun Otel işletmelerinde Çalışanların iş memnuniyetine etki eden faktörlerden işin doğası alt boyutunda da eğitim düzeyinin artması durumunda işin doğası alt boyutunun farklılaştığı belirlenmiştir ve eğitim arttıkça memnuniyetin belirlenmesinde işin doğasının etkisi olduğu düşüncesinin de arttığı belirlenmiştir. Yine benzer şekilde terfi alt boyutunun, ücret alt boyutunun, ödül alt boyutunun ve iletişim boyutunun eğitim durumuna göre farklılığının önemi olduğu belirlenmiştir ( $p>0.05$ ).

Çalışmaya katılanların çalışma pozisyonları açısından İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirlerin farklılığı önemli bulunmuş yönetsel önlem ve tedbirleri en çok alanların büro personelleri olduğu ve temizlik personellerinin olduğu belirlenmiştir. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışması noktasında da çalışma pozisyonunun farklılığı önemli görülmüştür. Çalışanların büro, güvenlik ve temizlik personellerinin daha fazla İSG kriterlerine göre çalıştıkları belirlenmiştir.

Çalışma pozisyonu büro, güvenlik ve temizlik olan katılımcıların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeyleri diğer pozisyondakilere nazaran daha üst düzeyde olduğu görülmüştür. Çalışma pozisyonu büro ve güvenlik olanların iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulama düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların çalışma pozisyonlarının iş arkadaşlarının memnuniyeti etkilediği düşüncesinde farklılığının önemli olduğu görülmüş, büro personeli ve kat görevlilerinin iş arkadaşının memnuniyet noktasında daha etkili olduğunu düşündükleri görülmüştür. Teknik personel olarak çalışanların işin doğasının memnuniyete etki ettiği hususunda diğer gruplara göre daha fazla memnuniyet etkilediğini düşündükleri belirlenmiştir. Memnuniyeti ücretin belirlediğini düşünenlerin büyük kısmı teknik personelden oluşmaktadır. Çalışan memnuniyetini ödülün etkilediğini düşünenlerin büyük kısmının da teknik personellerin oluşturduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların çalıştıkları yer açısından İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirler açısından farklılığı önemli olarak görülmüştür. Balıklı çermik kaplıcasında çalışanların İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbir algılarının

diğer tesislerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Yine benzer şekilde Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kriterlerine göre çalışma durumlarının da balıklı çermik personelinin daha üst düzeyde olduğu belirlenmiştir. Otel çalışanlarının işin doğasının memnuniyeti olumlu yönde etkilediğini düşünme durumlarının görev yaptıkları yere göre farklılaştığı, balıklı ve sıcak çermikte çalışanların soğuk çermik ve termal otel çalışanlarına göre daha çok işin doğasının memnuniyeti olumlu yönde geliştirdiğini düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların termal turizmde çalışma sürelerinin İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirler açısından farklılığı önemli görülmüş 16 yıl ve üzerinde çalışan katılımcıların daha kısa süreli çalışanlara nazaran İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirlere dikkat ettikleri şekilde yorumlanmaktadır. Sektörde çalışma sürelerinin Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeylerine göre farklılaştığı, çalışma süresinin artmasının Çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeylerinin de artmasına sebep olduğu şekilde yorumlamak mümkündür. Meslekte çalışma sürelerinin iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamalarına göre farklılığı önemli bulunmuş, meslekte çalışma sürelerinin artması durumunda iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamalarının da artış gösterdiği belirlenmiştir. Meslekte çalışma süresinin çalışan memnuniyeti açısından ödül boyutunda farklılaştığı uzun süre çalışanların ödül algılarının memnuniyeti etkilediği düşüncesi düşerken, kısa süreli çalışanların da ödülün memnuniyeti belirlediğine inançlarının daha çok olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Katılımcıların mevcut kurumlarında çalışma sürelerinin İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirlerde farklılaştığı, kurumda 6-15 yıl arasında çalışanların daha az çalışanlara nazaran İSG konusunda yönetsel önlem ve tedbirlere daha fazla dikkat ettikleri belirlenmiştir. Benzer şekilde mevcut kurumda 6-15 yıl arası çalışanların İSG konusunda farkındalık ve bilinç düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Mevcut kurumda 16 yıldan uzun süredir çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitim uygulamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışma, termal turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamalarının, çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre nasıl farklılık gösterdiğini kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Araştırma bulguları, çalışanların gelir düzeyi, eğitim seviyesi, yaş grupları ve çalışma pozisyonlarının,

İSG uygulamaları ve bu uygulamalardan duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, termal turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

### 1. İSG Eğitimlerinin ve Farkındalığın Artırılması

İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik farkındalığın artırılması, çalışanların güvenli çalışma koşullarına uyum sağlaması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, çalışanların pozisyonlarına, deneyim seviyelerine ve eğitim düzeylerine uygun olarak tasarlanmış düzenli İSG eğitim programlarının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Örneğin, idari personel, teknik personel ve saha çalışanları için ayrı ayrı hazırlanacak eğitim içerikleri, her bir grubun iş süreçlerinde karşılaşılabileceği risklere odaklanmalıdır. Ayrıca, uygulamalı eğitimlerin ve simülasyonların kullanılması, çalışanların teorik bilgilerini pratikte daha etkin bir şekilde kullanmalarını sağlayacaktır. Bu tür eğitimlerin, çalışanların güvenlik bilincini artırarak iş kazalarının önlenmesine katkı sunacağı öngörülmektedir.

### 2. Gelir Düzeyine Göre İSG Önlemlerinin Geliştirilmesi

Araştırma bulguları, gelir düzeyi yüksek çalışanların İSG önlemlerine daha fazla dikkat ettiğini ve bu konuda daha bilinçli davrandığını göstermektedir. Bu durum, gelir düzeyi yüksek çalışanların İSG süreçlerine aktif olarak dahil edilmesinin önemini ortaya koymaktadır. İşletmelerin, deneyimli ve gelir düzeyi yüksek personelin İSG uygulamalarında liderlik yapmasını teşvik etmesi, diğer çalışanlar için bir rehberlik mekanizması oluşturabilir. Örneğin, İSG komitelerinde veya ekiplerinde bu çalışanlara daha fazla sorumluluk verilmesi, işletme genelinde güvenlik kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlayabilir. Ayrıca, bu liderlik modeli, çalışanlar arasında iş birliğini güçlendirecek ve İSG uygulamalarına olan bağlılığı artıracaktır.

### 3. Çalışma Süresine Göre Motivasyon Sağlanması

Çalışma süresi arttıkça İSG farkındalığının da yükseldiği bulgusu, uzun süreli çalışanların motivasyonlarının korunmasının önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, işletmelerin, uzun süreli çalışanlara yönelik ödül ve teşvik programları geliştirmesi önerilmektedir. Örneğin, belirli bir çalışma süresini dolduran

çalışanlara yönelik sertifika programları, finansal teşvikler veya sosyal etkinlikler düzenlenebilir. Bu tür uygulamalar, çalışanların hem işletmeye olan bağlılıklarını hem de iş sağlığı ve güvenliği kurallarına olan uyumlarını artırabilir. Ayrıca, uzun süreli çalışanların deneyimlerinden faydalanılarak, yeni çalışanlara mentorluk yapmaları sağlanabilir. Bu durum, işletme genelinde bilgi ve deneyim paylaşımını artırarak İSG performansını olumlu yönde etkileyecektir.

#### 4. İş Memnuniyetini Artıracak Politikaların Geliştirilmesi

Araştırma sonuçları, işin doğası, ücret politikaları ve ödüllendirme sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerinde önemli etkiler yarattığını göstermektedir. Çalışan memnuniyetini artırmak amacıyla, işletmelerin iş arkadaşları arasındaki iletişimi güçlendirecek sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlemesi önerilmektedir. Örneğin, takım çalışmasını teşvik eden etkinlikler, sosyal sorumluluk projeleri veya çalışanların katılım gösterebileceği organizasyonlar, iş ortamındaki iletişim ve iş birliği düzeyini artıracaktır. Bunun yanı sıra, adil ve şeffaf bir ödüllendirme sistemi oluşturulması, çalışanların motivasyonunu ve işletmeye olan bağlılıklarını güçlendirebilir. Ödül sistemlerinin, yalnızca finansal teşviklerle sınırlı kalmaması, aynı zamanda kariyer gelişim fırsatları, eğitim olanakları ve esnek çalışma modelleri gibi unsurları da içermesi önerilmektedir.

#### 5. İSG Performansının Sürekli İzlenmesi ve Geliştirilmesi

İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının etkinliğini artırmak için işletmelerin düzenli olarak İSG performansını izlemeleri ve değerlendirmeleri gerekmektedir. Bu doğrultuda, çalışanlardan alınan geri bildirimler ve İSG performans göstergeleri temel alınarak sürekli iyileştirme süreçleri uygulanmalıdır. Örneğin, düzenli denetimler, çalışan anketleri ve iş kazası raporları, işletmelerin zayıf yönlerini tespit ederek gerekli önlemleri almasını sağlayabilir. Ayrıca, teknoloji kullanımının artırılması, İSG süreçlerinin daha etkin bir şekilde yönetilmesine katkı sunabilir. Örneğin, dijital izleme sistemleri ve otomasyon teknolojileri, risklerin erken tespit edilmesini ve önleyici tedbirlerin hızla alınmasını kolaylaştırabilir.

Sonuç olarak, yukarıda belirtilen önerilerin hayata geçirilmesi, termal turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin İSG performansını artırmasına ve çalışan memnuniyetini sağlamasına önemli ölçüde katkı sunacaktır. Bu tür uygulamalar, hem çalışanların refahını ve güvenliğini artıracak hem de işletmelerin sektörel rekabet gücünü olumlu yönde etkileyecektir.





## KAYNAKÇA

- Acuner, Akın Şebnem (2010), *Örgüt Kültürünü Oluşturan Unsurların Çalışanlar Üzerindeki Motivasyon Etkileri*, Ankara: MPM Yayınları.
- Ak Duygu, Bıçkı Doğan ve Özgökçeler Serhat (2013). “Avrupa’da ve Türkiye’de Sosyal Turizm”. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 49-73.
- Akbulut, Gülpınar (2010). “Türkiye’de Kaplıca Turizmi ve Sorunları,” *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (1), 35-54.
- Akcanlı, Abdullah (2002). *Afyon’daki Termal Turizm İşletmelerinin Finansal Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akkaya, Gülnur (2007). *Avrupa Birliği ve Türk Mevzuatı Açısından Sağlık Kuruluşlarında İş Sağlığı, İş Güvenliği, Meslek Hastalıkları ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akkök, Ayşe (1977) “İş Kazalarının Maliyeti ve İş Güvenliği”, Milli Produktivite Merkez Yayınları, 204. Baskı, Ankara.
- Akpınar, Teoman (2013). *İş sağlığı ve iş güvenliği, iş kazası ve meslek hastalıklarının analizi risk değerlendirmesi teori - mevzuat işçi ve işveren hukuksal hak ve yükümlülükleri*, Ekin Yayınevi, İstanbul.
- Aktaş, Ahmet (1989). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Ofset Repromat Matbaacılık: Ankara.
- Akyüz, Tamer (2000). *Turist Sınıfları, İşletme Standartları Ve Piyasa Genişliği Arasındaki İlişkiler Açısından Termal Turizm Piyasası Üzerine Bir Değerlendirme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000.
- Altındış, Mustafa (2015). *Termal Turizm*, Ankara: Nobel Yayınları.

- Aslan, Z. (1996). Ege Bölgesine Yönelik Termal Turizm Talebinin Analizi ve Termal Turizm İşletme Modeli, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aslan, Zeynep (1992). *Termal Turizm İşletmelerinde Hizmet Standartlarının Geliştirilmesi ve Pazarlama Faaliyetine Etkisi: Balçova Termal Merkezi Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aslan, Zeynep (1992). *Termal Turizm İşletmelerinde Hizmet Standartlarının Geliştirilmesi ve Pazarlama Faaliyetine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Aslan, Zeynep (1996). *Ege Bölgesine Yönelik Termal Turizm Talebinin Analizi ve Termal Turizm İşletme Modeli*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Aslıhak, Aysun (1998). *Türkiye’de Termal Turizm ve Ankara Haymana Kaplıcası İncelemesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, Dursun (2008). Türkiye’de Sağlık Turizmi ve Ortadoğu’daki Önemi: Sağlık Turizmi Bülteni 1(5):6.
- Başaran, İbrahim (1992), *Yönetimde İnsan İlişkileri*, Ankara, ss.187
- Chen, K. H., Liu, H. H. and Chang, F. H. (2013). Essential customer service factors and the segmentation of older visitors within wellness tourism based on hot springs hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 122-132.
- Cihangir, İsa Serkan (2016). *Termal Turizm Potansiyelinin Bölgesel Kalkınmada Ekonomik Rolü: Ilgın Termal Tesislerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Coutinho Pires dos Santos, B., Filomena Torres, M., Cunha, C. and Duran Sanchez, A. (2016). Thermal resorts of Extremadura and engagement with consumer in Facebook (Spain), *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 6(1), 63-85.

- Çalışkan, Uğur (2009). Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisler Uygulaması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM), İş Sağlığı ve Güvenliği ILO Standartları, 2018, <http://www.casgem.gov.tr/dosyalar/yayinlar/582/dosya-582-4752.pdf>, (Erişim Tarihi: 19.02.2019)
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi [ÇASGEM]. (2018). *İş Sağlığı Ve Güvenliği ILO standartları*. (Erişim Tarihi: 19.02.2019).
- Çelik, Sabri (2009). *Afyonkarahisar'da Uluslararası Termal Turizm Destinasyonu Oluşturma Potansiyelinin Analizi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Çiçek Özal ve Öçal Mehmet (2016). "Dünyada ve Türkiye'de iş Sağlığı ve iş Güvenliğinin Tarihsel Gelişimi." *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5(11), 106-129.
- Çilengiroğlu, Orçun (2006). AB'ye Uyum Sürecinde Türkiye'de İş Sağlığı ve İş Güvenliği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çontu, Mehmet (2007). *Alternatif Turizm Çeşitleri ve Kızılcahamam Termal Turizmi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Demir Vildan ve Altındağ Erkut (2017). "Konaklama İşletmelerinde Turist Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Alanya İlçesi Örneği." *Turur Turizm & Araştırma Dergisi*, 6(2), 4-21.
- Efil, İsmail (2015). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Bursa: Dora Basım-Yayın Dağıtım, 13. Baskı.
- Ekiz Evren ve Yazıcı Hakkı (2016). Termal Turizmde Farklı Bir Destinasyon: Jeoturizm (Afyonkarahisar Örneği). *Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks*, 8(1), 67-81.

- Erginbaş, Emel (2010). *Avrupa Birliğinin Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliğine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Genç, Nurullah (2004). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gençay, İbrahim Cemal (2010). *Kurumsal Performans Değerleme ve Termal Turizm İşletmelerinde Kurumsal Performans Karnesi Oluşturulmasına Yönelik Model Önerisi*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gençler, Ayhan (2007). “İş Sağlığı ve İş Güvenliği Alanında Mevzuatımızda Bulunan Düzenlemelerden Doğan Yükümlülükler.” *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 35, 16-29.
- George, D., and Mallery, M., (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Göçmen, Zeynep (2008), *Turizm Çeşitlendirmesi Kapsamında İzmir’de Termal Turizmin Tedavi Amaçlı Kullanımı ve Ekonomik Değeri*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gökbunar Ramazan ve Gündüz Turan (2014). Yaşlı Sağlığında Kaplıcanın Önemi. *Akupunktur ve Tamamlayıcı Tıp Dergisi*,2(2), 14-20.
- Gül Hasan, Oktay Ercan ve Gökçe Hakan (2008). “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama.” *Akademik Bakış Dergisi*, (15), 7-19.
- Günay, Fatih (2012). *Afyonkarahisar’ın Rekreasyon Alanları ve Faaliyetlerinin Turizm Talebine ve Konaklama Süresine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Gündüz Hatice ve Güler Mehmet Emre (2015). “Termal Turizm İşletmelerinde Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri Kullanılarak Uygun Tedarikçinin Seçilmesi.” *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 203-222.

- Güvenç, Cemal (2007). *Türkiye'deki Termal Turizm Tesislerinin Planlama ve Tasarım İlkelerine İlişkin Bir Model Önerisi: Çanakkale Örneği*, Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hacıoğlu Necdet ve Avcıkurt Cevdet (2011). *Turistik Ürün Çeşitlendirmesi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hatipoğlu, Önder (2006). *İş Sağlığı ve Güvenliğinin Mevcut Durumu ve Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Hazar, Atilla (2003). *Meslek Yüksekokulları İçin Genel Turizm*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5870139a6e9832.66098106](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5870139a6e9832.66098106) 10.12.2016
- İlker, Gamze (2012). *Türkiye'de Termal Turizme Yönelik Hizmet Veren Konaklama İşletmelerinde Pazarlama Karması Elemanları: Örnek Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi
- İnce, Cemal (2000). *Turizm İşletmelerinde Rekreasyon*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- İsmet, Barutçugil (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, (1.Basım), İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Johanson, M. M. (2004). Health, Wellness Focus Within Resort hotels. *Hospitality Review*, 22(1), 3-27.
- Kahraman, Nüzhet (1991). "Termal Turizm Olayı ve Yalova Kaplıcaları." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 10-12.
- Kaynar, Burcu (2005). *Termal Turizm İşletmelerinde Faaliyete Dayalı Maliyetleme Sistemi ve Afyon İlinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Kırkbir, Fazıl (2007). *Türkiye'de Termal Turizm Pazarlamasında Müşteri Sadakatine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi*. Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi,

- Kotan, Nurullah (2018). *Destinasyon Pazarlaması ve Alternatif Turistik Ürün Olarak Termal Turizmi: Erzurum İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Kayseri.
- Kozak Akdoğan Meryem ve Bahçe Sadık (2012). *Özel ilgi turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak Nazmi Kozak ve Metin Kozak. (2006). Genel Turizm İlkeler-Kavramlar. (Altıncı Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Kozak, Nazmi (1992) “Termal Turizm İşletmeciliği ve Önemi.” *Anatolia Turizm Çevre ve Kültür Dergisi*. 3 (3): 33-34.
- Kozak, Nazmi (2000), *Genel Turizm*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kök, Mustafa (2013). *Sağlık Turizmi Açısından Termal Turizm (Denizli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013.
- Kulkarni, S. (2008). *SPA and health tourism*. Jaipur, India: Book Enclave.
- Küçük, Ferit (2008), *Kurumlarda Takım Çalışmasının Yenilik (İnovasyon) Üzerine Etkileri*, Kamu-İş, C:10, S:1/2008, ss. 172
- Lawler, E. E. (1976), *Control Systems in Organizations*, Ed.M.D.Dunette, Hanbook of Industrial and Organizational Psyshology, Chicago:Rand-McNally
- Nursel Telman ve Pınar Ünsal, (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayınevi, İstanbul, 12-13.
- Orhan, Murat (2007). *İş Sağlığı ve Güvenliği Sisteminde İşveren Yükümlülükleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özbek Dilek ve Özbek Toros (2008). *Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizme Entegrasyonu*, Jeotermal Haber Bülteni, 101.

- Özdemir, Şuyaip (2015). *Türkiye'nin Termal Sağlık Turizm Potansiyeli*, Altındış, M. (Editör). Termal Turizm. (Birinci Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 5-12.
- Özdipçiner, Nuray Selma (2018). *Termal Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özer, Nurten (1991). "Kaplıca Hekimliğinin Çağdaş Gelişimi." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 35-39.
- Peira, G., Lo Giudice, A., and Miraglia, S. (2022). Railway and tourism: A systematic literature review. *MDPI*, 3(1), 1-20. <https://www.mdpi.com/tourhosp3010005>
- Pekmezci Turan, Demireli Cemalettin ve Batman Gülşah (2008), "İç Müşteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikalarında Bir Uygulama," *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 22, Aralık 2008.
- Samancı, Uğur (2016). "Dünya Sağlık Örgütü Ve Normatif İşlevi." *Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences*, 18(1), 55-89.
- Sandıkçı Mustafa ve Gürpınar Koray (2008). "Termal Turizm İşletmelerinde Kür Hizmetlerinin Algılanan Önemi." *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 10 (1): 103-121.
- Sandıkçı, Mustafa (2007). "Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kaplıcası'nda Bir Alan Araştırması." *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 2: 39-53.
- Sandıkçı, Mustafa (2008). Termal Turizm İşletmelerinde Sağlık Beklentileri ve Müşteri Memnuniyeti. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sav, Duygu (2016). *Müşteri Beklentileri ve Memnuniyetinin Stratejik Planlama Açısından Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar İlindeki Termal Turizm İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Slideshare. (n.d.). *Fundamental of THM-Lecture 1*. <https://www.slideshare.net/FundamentalsOfTHM>

- Şişmanlar, Durdu (2014). “Jeotermal Enerjinin Sağlık Turizmindeki Yeri ve Türk Turizmine Olası Katkıları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2019). *İş sağlığı ve güvenliği kanunu uygulama kılavuzu*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. <https://www.csgb.gov.tr>
- Tabachnick B.G. and Fidell L.S., (2013) *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Temizkan Pınar ve Çiçek Dönüş (2015). *Sağlık Turizmi Kavramı ve Özellikleri*. Temizkan, S.P. (Editör). Sağlık Turizmi. (Birinci Baskı). Ankara. Detay Yayıncılık, 19-148.
- ThoughtCo. (2024, September 18). *The Railways in the Industrial Revolution*. <https://www.thoughtco.com/the-railways-in-the-industrial-revolution>
- Tokol Ayşen ve Alper Yusuf (2014). *Sosyal Politika*, 5.Baskı, Bursa: Dora Yayıncılık.
- Tunc Azize ve Firuzan Sac (1998). Genel Turizm. (Birinci Basım). Ankara: Detay Yayıncılık
- Tütüncü Özkan, Kiremitçi İpek ve Çalışkan Uğur (2014). “Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite.” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1), 91-93.
- Üçpunar, Gülnur (2013). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Sağlık ve Termal Turizm*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünlü, Oğuz (2019). *İş Sağlığı ve Güvenliğinin İş Tatmini ve Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Vural, Fisun (2012), “Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler”, *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 137.

World Health Organization. (2022). *Occupational health guidelines for safe and healthy workplaces*. Geneva: World Health Organization.

www.casgem.gov.tr (Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliği algısı – ÇASGEM).

Yılmaz, Fatih (2009). *Avrupa Birliği ve Türkiye’de iş Sağlığı ve Güvenliği: Türkiye’de iş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi*. Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yozcu, Serhat (2011). *İklim Değişikliğinin Türkiye Termal Turizm Üzerine Etkisi: Bursa İl Merkezine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Zengingönül Oğuz, Emeç Hamdi, İyilikçi Dilek Eser ve Bingöl Pelin (2012). Sağlık Turizmi: İstanbul’a yönelik bir değerlendirme. *Ekonomistler Platformu*.



# EKLER

## Ek 1. Ölçekteki ifadelerin ayrıntılı değerleri

Descriptive Statistics						
	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
İSGP1	196	3,6633	-,649	,174	-,202	,346
İSGP2	196	3,7449	-,639	,174	,000	,346
İSGP3	196	3,6582	-,602	,174	-,162	,346
İSGP4	196	3,2143	-,256	,174	-1,160	,346
İSGP5	196	3,6888	-,585	,174	-,296	,346
İSGP6	196	3,1480	-,248	,174	-1,099	,346
İSGP7	196	3,7959	-,683	,174	,233	,346
İSGP8	196	3,6990	-,528	,174	-,351	,346
İSGP9	196	3,5714	-,419	,174	-,484	,346
İSGP10	196	3,3980	-,324	,174	-,749	,346
İSGP11	196	3,7296	-,624	,174	,042	,346
İSGP12	196	3,5561	-,483	,174	-,271	,346
İSGP13	196	3,5714	-,571	,174	-,255	,346
İSGP14	196	3,7194	-,611	,174	,173	,346
İSGP15	196	3,1378	-,203	,174	-1,140	,346
İSGP16	196	3,7755	-,684	,174	,182	,346
İSGP17	196	3,5102	-,576	,174	-,430	,346
İSGP18	196	3,4898	-,672	,174	-,323	,346
İSGP19	196	3,4847	-,568	,174	-,350	,346
İSGP20	196	3,5000	-,679	,174	-,096	,346
İSGP21	196	3,3929	-,472	,174	-,550	,346
İSGP22	196	3,1888	-,312	,174	-,598	,346
İSGP23	196	3,2602	-,404	,174	-,651	,346
İSGP24	196	3,2755	-,450	,174	-,471	,346
İSGP25	196	3,2704	-,484	,174	-,614	,346
İSGP26	196	3,1888	-,357	,174	-,535	,346
İSGP27	196	3,8469	-,765	,174	,952	,346
İSGP28	196	3,8571	-,701	,174	,667	,346
İSGP29	196	3,7806	-,773	,174	,588	,346
İSGP30	196	3,7908	-,598	,174	,408	,346
M1	196	3,5714	-,377	,174	,843	,346
M2	196	3,7908	-,741	,174	,737	,346
M3	196	3,8571	-,633	,174	,507	,346

M4	196	3,7755	-,568	,174	,295	,346
M5	196	4,0969	,819	,174	174,314	,346
M6	196	3,7755	-,636	,174	,439	,346
M7	196	3,8724	-,597	,174	,724	,346
M8	196	3,7908	-,746	,174	,833	,346
M9	196	3,8469	-,641	,174	,675	,346
M10	196	3,8061	-,812	,174	,562	,346
M11	196	3,7755	-,792	,174	,600	,346
M12	196	3,7959	-,758	,174	,776	,346
M13	196	3,7602	-,758	,174	,546	,346
M14	196	3,8112	-,757	,174	,716	,346
M15	196	3,7959	-,703	,174	,513	,346
M16	196	3,7959	-,691	,174	,709	,346
M17	196	3,7704	-,730	,174	,698	,346
M18	196	3,8010	-,706	,174	,657	,346
M19	196	3,6684	-,818	,174	,429	,346
M20	196	3,8112	-,810	,174	,899	,346
M21	196	3,7908	-,729	,174	,697	,346
M22	196	3,7959	-,729	,174	,759	,346
M23	196	3,5510	-,130	,174	-,573	,346
M24	196	3,4184	-,359	,174	-,909	,346
M25	196	3,6020	-,741	,174	,100	,346
M26	196	3,5612	-,738	,174	,101	,346
M27	196	3,1378	-,307	,174	-1,175	,346
M28	196	3,4796	-,507	,174	-,704	,346
M29	196	3,1939	-,421	,174	-1,002	,346
M30	196	3,6429	-,655	,174	,082	,346
M31	196	3,5153	-,410	,174	-,756	,346
M32	196	3,4898	-,397	,174	-,752	,346
M33	196	3,6071	-,676	,174	-,025	,346
M34	196	3,5153	-,495	,174	-,690	,346
M35	196	3,4949	-,414	,174	-,765	,346
M36	196	3,5714	-,708	,174	-,191	,346
M37	196	3,5969	-,570	,174	-,029	,346
M38	196	3,2245	-,402	,174	-1,088	,346
M39	196	3,4694	-,368	,174	-,932	,346
M40	196	3,1582	-,353	,174	-1,036	,346
S1	196	3,2143	-,511	,174	-,893	,346
S2	196	3,1327	-,351	,174	-1,033	,346
S3	196	3,1837	-,404	,174	-1,005	,346
S4	196	3,0918	-,343	,174	-1,069	,346

S5	196	3,1990	-,452	,174	-,936	,346
S6	196	3,1633	-,518	,174	-,902	,346
Valid N (listwise)	196					





# ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Coşkun KEKEÇOĞLU

Uyruğu : TC

