



**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ – ÇALIŞAN
SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KAPSAMINDAKİ
UYGULAMALARIN İŞGÖRENLERİN
ÖRGÜTE GÜVENLERİNE VE İŞTEN AYRILMA
NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ**

Merve GÜLEN

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Şubat, 2018

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ – ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE
GÜVENLİĞİ KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARIN
İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE GÜVENLERİNE VE İŞTEN
AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ
ÖRNEĞİ**

Hazırlayan
Merve GÜLEN
150659103

Danışman
Doç. Dr. Elbeyi PELİT

AFYONKARAHİSAR 2018

Bu Tez Çalışması, Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (BAPK) Tarafından Desteklenmiştir. **Proje No:** “16. SOS.BİL.12”

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Otel İşletmelerinde İş – Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Uygulamaların İşgörenlerin Örgüte Güvenlerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

02/02/2018



Merve GÜLEN



TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Elbeyi PELİT
Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Ahmet BAYTOK
: Doç. Dr. Evren GÜÇER

İmza


Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Merve GÜLEN' in "Otel İşletmelerinde İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Uygulamaların İşgörenlerin Örgüte Güvenlerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği" başlıklı tezi, 02.02.2018 günü saat 11.00'da Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Celal DEMİR
MÜDÜR

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ – ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARIN İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE GÜVENLERİNE VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

Merve GÜLEN

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Şubat, 2018

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların işgörenlerin örgüte olan güvenlerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlenmesidir. Araştırmada ilk olarak araştırmanın değişkenlerini oluşturan kavramlar hakkında yerli ve yabancı literatür taraması yapılarak kuramsal alt yapı ortaya konulmuştur. Daha sonra, konuyla ilgili olarak anket tekniği kullanılarak otel işletmeleri işgörenlerinin görüşleri alınmıştır. Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar İlinde faaliyet gösteren (7 adet) beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmakta olup, toplam 515 adet işgören anketi değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcıların ankete ilişkin verdikleri cevaplar; faktör analizi, güvenilirlik analizi, yüzde, frekans ve aritmetik ortalama değerleri, t testi, ANOVA (varyans analizi), korelasyon analizi ve regresyon analizi yöntemleri ile çözümlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre genelde işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin ve örgüte güven algılarının yüksek seviyede olduğu, işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu belirlenmiş olup, ayrıca gerçekleştirilen analizler sonucunda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaların işgörenlerin örgüte güvenleri üzerinde etkisi olmasına karşın, işten ayrılma niyetine etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş-çalışan sağlığı ve güvenliği, örgüte güven, işten ayrılma niyeti, otel işletmeleri işgörenleri, Afyonkarahisar.

ABSTRACT

THE EFFECT OF APPLICATIONS IN THE SCOPE OF JOB - EMPLOYEE HEALTH AND SAFETY IN HOTELS ON THE TRUST OF EMPLOYEES IN THEIR ORGANIZATIONS AND THEIR INTENTIONS TO LEAVE JOB: A STUDY ON FIVE STAR HOTELS

Merve GÜLEN

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT**

February, 2018

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Elbeyi PELİT

The aim of this study is to determine the effect of applications carried out in the scope of job - employee health and safety in hotels on the trust of employees in their organizations and their intention to leave job. In the research, firstly, a search of national and foreign literature about the concepts constituting the variables of the research was performed and the theoretical framework was put forward. Later on, the opinions of hotel businessmen were obtained by using questionnaire technique. The population of the study is constituted of employees working in seven (7) five star hotels in Afyonkarahisar province. And a total of 515 employees surveys were taken into consideration. Participants' responses regarding the survey have been resolved by methods such as factor analysis, reliability analysis, percentage, frequency and arithmetic mean values, t test, ANOVA (variance analysis), correlation analysis and regression analysis. According to the findings, it was determined that the perception of the employees regarding the job - employee health and safety applications and their trust in the organization were high in general and their intention leave work was low. Furthermore, it was concluded as a result of the analyzes carried out that while job-employee health and safety practices have an impact on the employee's organizational trust, it has no influence on the intention of the employee to leave work.

Keywords: Job-employee health and safety, trust in organization, intention to leave work, hotel employees, Afyonkarahisar.

ÖNSÖZ

Tüm yaşamım boyunca her alanda desteklerini benden esirgemeyen, her daim yanımda olan bana her türlü imkânı sağlayan, bu aşamalara getiren en büyük paya sahip olan Annem'e, Babama'a ve kardeşime gönülden teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bana hiçbir zaman desteğini esirgemeyen, bilgi ve birikimleriyle yanımda olan çok değerli hocam Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Bana kazandırdıkları tecrübe ve değerli bilgilerini benimle paylaşan ve hep desteklerini hissettiğim; Prof. Dr. Şuayıp ÖZDEMİR, Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI, Doç. Dr. Ahmet BAYTOK, Yrd. Doç. Dr. Gonca KILIÇ, Yrd. Doç. Dr. Özcan ZORLU ve Yrd. Doç. Dr. Ali Avan hocalarıma çok teşekkür ederim. Ayrıca Lisans hayatım boyunca en büyük desteğini veren değerli hocam Serhan SALEPÇİGİL'e saygılarımı sunarım. Araştırma sürecinin analiz kısmında bilgi ve tecrübesiyle destek olan ve yardımlarını esirgemeyen çok kıymetli hocam Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a teşekkür ederim. Gerek lisans gerekse yüksek lisans eğitimi aldığım üniversite hayatım boyunca bana destek olan, burada isimlerini sayamadığım çok değerli hocalarıma saygılarımı sunarım.

Merve GÜLEN

Afyonkarahisar, Şubat, 2018

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ	ii
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI

1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	4
1.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	4
1.2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN SOSYAL, EKONOMİK VE PSİKOLOJİK BOYUTLARI.....	17
1.3. TÜRKİYE’DE İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ KURULUŞLAR VE İLGİLİ MEVZUAT	19
1.4. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN İŞVEREN-ÇALIŞAN- DEVLET AÇISINDAN ÖNEMİ VE SONUÇLARI.....	27
2. ÖRGÜTE (KURUMA) GÜVEN	31
2.1. GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, KAPSAMI VE TÜRLERİ	31
2.2. GÜVEN KAVRAMININ İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN ÖNEMİ	39
2.3. ÖRGÜTE GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ VE BOYUTLARI	42

2.4. ÖRGÜTE GÜVENİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN SONUÇLARI.....	51
3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	54
3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMININ TANIMI, KAPSAMI VE NEDENLERİ	54
3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN ÖNEMİ	59
3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN SONUÇLARI.....	60

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLE İLİŞKİSİ, TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ

ÇALIŞMALAR

1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ	64
1.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE ÖRGÜTE GÜVEN İLİŞKİSİ	64
1.2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ	66
1.3. ÖRGÜTE GÜVEN İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ.....	69
2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	71
2.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR	71
2.2. ÖRGÜTE GÜVEN İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR	76

2.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	80
--	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ – ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARIN İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE

GÜVENLERİNE VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE

BİR ARAŞTIRMA: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ	88
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	90
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI	95
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	96
4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	96
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	97
4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ.....	98
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	99
5.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	100
5.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI.....	101
5.3. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER.....	103
5.4. KURUMA GÜVEN ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	109
5.5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	118
5.6. İŞGÖRENLERİN İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KURUMA GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR.....	120

5.7. İŞGÖRENLERİN İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE KURUMA GÜVENLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR	130
SONUÇ – TARTIŞMA VE ÖNERİLER	135
KAYNAKÇA	153
EKLER.....	193
ÖZGEÇMİŞ.....	196



TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Türkiye’de İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Bazı Kurum/Kuruluşlar	21
Tablo 2. İSGK İle İlgili Tüzük, Yönetmelik ve Tebliğlerin Adları.....	24
Tablo 3. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Klasik ve Yeni Yaklaşımın Karşılaştırması	25
Tablo 4. ILO Sözleşmeleri	26
Tablo 5. Güvene İlişkin Konuyla İlgili Literatürde Yapılan Belli Başlı Tanımlar ...	34
Tablo 6. Güven Kavramının Sınıflandırılması	35
Tablo 7. Örgütsel Güvenin Sonuçları.....	52
Tablo 8. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular	100
Tablo 9. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Kuruma Güven ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Geçerlilik/Güvenirlilik Analizi	102
Tablo 10. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – İş Sağlığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	104
Tablo 11. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – İş Güvenliği Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	105
Tablo 12. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – Çalışan Sağlığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	107
Tablo 13. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – Çalışan Güvenliği Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	108
Tablo 14. Kuruma Güven Ölçeği – Objektif Performans Değerlendirmesi Yapan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	110
Tablo 15. Kuruma Güven Ölçeği – Bağlılık Yaratıcı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	111
Tablo 16. Kuruma Güven Ölçeği – Uzun Süreli İstihdam Sağlayan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	111
Tablo 17. Kuruma Güven Ölçeği – Dürüst ve Hakkaniyetli İşleyiş Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	112
Tablo 18. Kuruma Güven Ölçeği – Çalışanlarına İlgili ve Saygılı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	113

Tablo 19. Kuruma Güven Ölçeği – Çalışanların İhtiyaçlarını Dikkate Alan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	113
Tablo 20. Kuruma Güven Ölçeği – İşe Alım ve Oryantasyonu Önemseyen Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	114
Tablo 21. Kuruma Güven Ölçeği – Huzurlu ve Adil Bir Ortama Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	115
Tablo 22. Kuruma Güven Ölçeği – Pozitif İmaja Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	116
Tablo 23. Kuruma Güven Ölçeği – Mali Güce Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	117
Tablo 24. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler.....	118
Tablo 25. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması	120
Tablo 26. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	121
Tablo 27. Katılımcıların Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması	122
Tablo 28. Katılımcıların Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması	123
Tablo 29. Katılımcıların Görüşlerinin Turizm Eğitimine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları).....	124
Tablo 30. Katılımcıların Görüşlerinin Çalıştıkları Departmanlara Göre Karşılaştırılması	126
Tablo 31. Katılımcıların Görüşlerinin Sektör Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.	127
Tablo 32. Katılımcıların Görüşlerinin İşletmede Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	128
Tablo 33. Katılımcıların Görüşlerinin Gelirlerine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları).....	129
Tablo 34. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Kuruma Güven ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Katsayıları-Matrisi	131
Tablo 35. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle Kuruma Güven Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	132
Tablo 36. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	133

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

%	: Yüzde
$\bar{X}$	: Aritmetik Ortalama
AB	: Avrupa Birliği
ANOVA	: Analysis of Variance (ANOVA)
BM	: Birleşmiş Milletler
b_j	: Regresyon Katsayısı
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
ÇASGEM	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Eğitim Merkezi
DISK	: Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
f	: Frekans
F	: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
GMO	: Gemi Mühendisleri Odası
HAK-İŞ	: Türkiye Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
HİSAM	: Hacettepe Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Meslek Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi
ILO	: International Labour Organization - Uluslararası Çalışma Örgütü
İAN	: İşten Ayrılma Niyeti
İÇSG	: İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
İTKB	: İş Teftiş Kurulu Başkanlığı
İK	: İş Kanunu
İSGB	: İşyeri Sağlık ve Güvenlik Birimi
İSG	: İş Sağlığı ve Güvenliği
İSGK	: İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
İSGÜM	: İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Geliştirme Enstitüsü Başkanlığı /İş Sağlığı ve Güvenliği Merkezi

KG	: Kuruma Güven
KKD	: Kişisel Koruyucu Donanım
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükte İşletme
Md	: Madde
N	: Evren büyüklüğü
n	: Örneklem büyüklüğü
OSGB	: Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi
OSHA	: Occupational Safety and Health Administration - İş Güvenliği ve Sağlık İdaresi
p	: Anlamlılık (önemlilik) testine ilişkin olasılık değeri
r	: Korelasyon katsayısı
R.G.	: Resmi Gazete
S(bj)	: Regresyon Katsayısının Standart Hatası
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SGD	: Sosyal Güvenlik Dergisi
s.s.	: Standart Sapma
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
t	: t değeri
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TDK	: Türk Dil Kurumu
TİSK	: Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TSE	: Türk Standartları Endüstrisi

TTB	: Türk Tabipler Birliği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRK-İŞ	: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
UÇÖ	: Uluslararası Çalışma Örgütü
WHO	: World Health Organization - Dünya Sağlık Örgütü
Vb.	: Ve benzeri
YODÇE	: Yakın ve Orta Doğu Çalışma Enstitüsü
YODÇEM	: Yakın ve Orta Doğu Çalışma Eğitim Merkezi



GİRİŞ

Sağlıklı ve güvenli işyerleri, iş yaşamının kalitesinin yükselmesi ve verimli çalışma için oldukça önemlidir. Günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin nüfusunun büyük bir çoğunluğunu çalışanlar oluşturmakta ve ülkelerin en büyük sermayesinin de işgücü olduğu görülmektedir. Bu sebeple iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini sağlamak sadece işletmeyi ve işgöreni değil toplumun genelini etkilemektedir. Teknolojik gelişmelerin hızla ilerlemesi insanların yaşamına sosyal, refah ve ekonomik yönden fayda sağlamış fakat makineleşme, yeni üretim yöntemleri ve çalışanların işyerine ait olma duygularının zayıflaması sonucu iş kazaları ve meslek hastalıklarındaki artış sebebiyle yaşanan maddi ve manevi kayıplar korkutucu boyutlara ulaşmıştır (Pehlivan, 2016: 1). İşyerinde yaşanan iş kazası ve meslek hastalıklarından dolayı çalışanın işletmeye karşı olan güveni sarsılmakta ve zamanla çalışma isteğine karşı olan duyarlılığı azalarak işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

İnsanlar günlerinin çoğu zamanını çalıştıkları işyerlerinde geçirmektedir. Bu süre içerisinde işgörenin gerek ruhsal durumu gerekse iş koşulları ve buna bağlı olarak ortamın sağlık ve güvenlik koşullarına uygun olmayışı örgüte olan güvenide olumsuz yönde etkileyecektir (Telman, Önen ve Özgeldi, 2015: 7). Aynı zamanda bireyler yer aldıkları örgüt içerisinde bulundukları ortama, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilere/işverene karşı güvende hissetmek isterler ve oluşturdukları güven neticesinde örgüte bağlı olmalarına da doğrudan olumlu etki etmektedir. Bu durum işten ayrılma niyetini de azaltarak bireylerin daha sağlıklı ve huzurlu bir ortamda yaşamalarına katkı sağlayacaktır.

Sağlık ve güvenlik açısından yaşanan olumsuz faktörlerin engellenmesine ilişkin çıkarılan yasa, yönetmelik ve tüzükler caydırıcı nitelikte olup aynı zamanda işveren açısından çalışma ortamının korunması, üretiminde hijyen koşullarına uygun olarak yapılması; işgören açısından ise çalışanın ruhsal ve bedensel sağlığının korunması, işletme içerisindeki güvenliği, maddi ve manevi olarak ailesini geçindirme imkanı, emeklilik süresi içerisinde sosyal haklarının devamının sağlanması önem teşkil etmektedir (Akar Şahingöz ve Şık, 2015: 14). Turizm sektöründe özellikle tatil dönemleri ve yaz aylarında mevsimsel olarak artan iş yükü,

bu dönemlerde hafta sonu ya da gece gibi işgücünün genelinin çalışmadığı saatlerde sigortasız ve güvencesiz işgörenlerin ağırlıklı olarak çalıştırılmasını kolaylaştırmakta, iyi eğitilmemiş, iş kazalarından ve meslek hastalıklarından gereği gibi korunamayan, işsiz kalma ve işini kaybetme korkusu yaşayan, sosyal güvenliğinden endişe duyan bir işgücünü ortaya çıkarmıştır. Turizm işletmelerinde meydana gelen artış, istihdam ve rekabette meydana gelecek artışı da desteklemektedir ve işgörenlerin bu sektörde çeşitli risk faktörleri ile karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Bu sebepler turizm sektörünü iş kazası ve meslek hastalıkları açısından daha da öne çıkarmaktadır (Kavurmacı ve Demirdelen, 2015).

Turizm, gerek disiplinler arası bir yapıya sahip olması gerekse toplumsal, ekonomik, doğal ya da politik nedenlerden dolayı oldukça hassas bir özelliğe sahiptir (Kozak, Akoğlu Kozak ve Kozak, 2014: 27). Otel işletmeleri, hizmet sektöründe olmaları ve turizm sektörünün kendine özgü özellikleri nedeniyle sanayi işletmelerinden farklılık göstermektedir. Hizmetlerin dokunulmazlık, değişkenlik, eş zamanlı üretim ve tüketim, stoklanamama ve sahipsizlik özellikleri otel işletmelerinde hizmet üretim ve tüketim süreçlerine etki etmektedir. Hizmetlerin üretilip sunulmasında başlıca faktör insandır. İnsan unsurunu hem işgörenler hem de müşteriler açısından ele almak gereklidir. Diğer taraftan otel işletmelerinde bölümlerin başarılı çalışması birbirine bağlı olduğu için takım çalışması esastır (Taş, 2015: 49). Çalışma sırasında kurulan diyaloglarda örgüt içi güvene de zemin hazırlamaktadır.

Otel işletmelerindeki işgörenler arasında, güven olgusunun var olması işgörenlerin moral ve motivasyonunu artırarak işbirliğini, iş tatminini ve örgütsel bağlılığı sağlayacaktır. Böylelikle, örgütler amaç ve hedeflere ulaşmada başarı elde edeceklerdir. Çünkü örgütlerin başarısı, örgütsel davranışı oluşturan güven, iş tatmini, adalet, bağlılık ve motivasyon gibi psikolojik faktörlere bağlıdır (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011). Bu açıdan bakıldığında işgörenlerin işletmede bulundukları süre içerisindeki çalışma koşulları ve buna bağlı olarak yaşanacak olası sonuçlar işgörenin moral ve motivasyon durumunun düşmesine neden olmakta, bu durum işgörenlerin iş kazası yaşamasına sebebiyet vermektedir.

Hızlı teknolojik gelişmeler bir yandan insanın refahına hizmet ederken, öte yandan insan hayatı ve çevre için tehlikeleri de beraberinde getirmektedir. Üretim sürecine giren her yeni madde, her yeni makine, araç ve gereç insan sağlığı, işyeri güvenliği, çevre sağlığı ve çevre güvenliği için tehdit oluşturmaktadır. Bir bakıma yükselen refah, insanlığa iş kazaları, meslek hastalıkları ve çevre kirlenmesi olarak geri dönmektedir. Sağlıklı çalışma ortamı ve çevresi iş barışının, hızlı ve sağlıklı kalkınmanın da ön şartıdır. Çünkü iş kazaları ve meslek hastalıkları sonuçları itibariyle insan hayatını ve sağlığını tehdit etmesinin yanı sıra işletmeleri de ağır faturalara mahkûm etmektedir (Tekin, 2010: 3). Turizm endüstrisinde çalışma saatlerinin uzunluğu, çalışma zamanının karmaşıklığı, yeterince dinlenememe çalışanların fiziksel dayanıklılıklarını ve dolayısıyla direnç, güç ve dikkat gibi hususları olumsuz etkileyeceğinden, organizasyonlarda kazaların oluşmasına sebebiyet vermektedir (Boz, 2006). Bu çalışmada konaklama işletmeleri içerisinde önemli bir işletme türü olan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, örgüte güven ve işten ayrılma niyeti konuları hakkında araştırma yapılmıştır. Otel işletmelerinde düzensiz çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenli uygulamalarındaki eğitimlerin düzenli aralıklarla yapılması ve işletmelerde yaşanan denetim koşullarının uygun hale getirilmesi işgörenlerin kuruma olan bağlılıklarını da arttırmaktadır. Ayrıca işgörenlerin çalıştıkları kuruma güvenmeleri de yaptıkları işlerde daha başarılı olmalarını sağlayacak ve işten ayrılma niyetlerini azaltarak otel işletmelerinin mali yükünü de hafifletecektir.

Tezin ilk bölümünde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti kavramlarının yerli ve yabancı literatürden yararlanılarak önemi ve kuramsal yapısı ortaya konulmuştur. İkinci bölümde araştırmanın konusunu oluşturan kavramlarla ilgili yerli ve yabancı literatürde yer alan çalışma sonuçlarına, konunun turizm sektöründeki mevcut durumuna ve kavramların birbirleriyle olan ilişkisine yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin araştırılan kavramlara (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti) ilişkin algılamalarına yönelik araştırma sonuçlarına yer verilerek elde edilen bulgular tartışılmış ve konuyla ilgili olarak ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI

1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş sağlığı ve güvenliği literatürü incelendiğinde; konuyla ilgili kavramının bazı kaynaklarda çalışan sağlığı ve iş güvenliği (Vayisoğlu Zorlu, 2008; Alaşar, 2013; TMMOB, 2014; Altınel, 2015; Tarcan İçigen, 2016), çalışan sağlığı ve güvenliği (Yakut ve Akbıyıklı, 2012) veya iş sağlığı ve güvenliği (Topal, 2011; Baloğlu, 2013; Baybora, 2014; Kılıkış, 2014; Akar Şahingöz ve Şık, 2015) gibi kavramlarla ifade edildiği görülmektedir. Sağlık ve güvenlik açısından en önemli faaliyetlerinden birini oluşturan söz konusu bu kavram, çalışmamızda daha kapsayıcı olması bakımından “iş-çalışan sağlığı ve güvenliği” şeklinde ifade edilmiştir.

1.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramları, çoğu zaman aynı anlamda kullanılmakta ve bir bütün olarak tanımlanmaktadır. Ancak konunun daha iyi anlaşılması bakımından “sağlık” ve “güvenlik” kavramı arasında bir ayrım yapılması gerekir (Bingöl, 1998: 422). Bu nedenle iş-çalışan sağlığı ve güvenliği tanımlarına geçmeden önce sağlık ve güvenlik kavramının tanımlanması daha uygundur. Bu çerçevede, Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2016) sağlık terimini, “sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil aynı zamanda bedenen, ruhen ve sosyal yönden tam bir huzur ve iyilik halidir” şeklinde tanımlamaktadır (Yurtçu, 2015: 6; Uçkun, 2015: 431). Sağlık; bireyin fiziksel, duygusal, zihinsel ve toplumsal açıdan çevresiyle uyum içinde işlev görebilme yeteneğidir. Bu yeteneği kaybetmemek yani sağlıklı olmak; bireylerin ekonomik, sosyal, kültürel, medeni ve siyasi nitelikli temel haklarının başında gelen temel bir insan hakkıdır (Erginbaş, 2010: 4).

Bir çalışanın fiziksel sağlığının korunmasıyla ilgili (Kağnıcıoğlu, 2011: 245; Kağnıcıoğlu, 2013: 222) kavram olarak güvenlik genel manada “emniyet içinde olma” anlamına gelmektedir. Güvenlik, “mevcut ortamda kabul edilebilir düzey ve bu düzeyi korumak için zamansız ölüm, yaralanma veya endişe verici koşulların var

olma olasılığını azaltma” anlamındadır (Bütüner, 2011: 29). 1948 İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nin ikinci maddesinde vurgulandığı gibi; herkes, işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık ve kendi denetiminin dışındaki koşullardan doğan geçim sıkıntısı durumunda güvenlik hakkına da sahiptir. Herkesin, kendisi ve ailesinin sağlık ve refahı için beslenme, giyim, konut ve tıbbi bakım hakkı da olmalıdır. Bu bildirgede çalışmak bir hak olarak tanımlanmış, sendikal haklar güvence altına alınmıştır. Böylelikle bu haklar ile birlikte iş güvenliği konusunda ilk adımlar atılmış ve bu haklar insan hakları olarak tanımlanmış ve vurgulanmıştır (Aydın, 2015: 12).

İnsanı çevresi ile bir bütün olarak ele aldığımızda insanların içinde bulundukları ortamlardan etkilendikleri gerçeği ortaya çıkmaktadır. Nitekim iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramları, çalışma yaşamının bireyler üzerinde oluşturduğu bedensel, ruhsal ve sosyal etkileri üzerine yapılan çalışmalar sonucu doğmuş ve işgörenlerin sağlığının korunması ve geliştirilmesi, toplumun sağlığına yönelik yapılan çalışmalar içerisinde önemli ve vazgeçilmez bir yer edinmiştir (Durdu, 2006: 6). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği bir bütün olarak ele alınmasına rağmen içerik açısından farklıdır. Bu açıdan bakıldığında birden fazla değişik içeriklere bağlı tanımlar yer almaktadır. Söz konusu bu hususlar aşağıda detaylıca sunulmuştur.

İş Sağlığı: Çalışanların sağlığını, işin bir düzen içerisinde görülmesini, çalışanların kişisel gelişimleri için sağlıkla ilgili girişimlere etkin katılımlarını desteklemeyi amaçlayan, sağlık personeli tarafından yürütülen bir faaliyet biçimidir (Eroğlu, 2015: 2). İş sağlığı kavramı daha açık bir ifadeyle; özünde iş kazalarını ve meslek hastalıklarını konu edinen, çalışanların sağlığını, güvenli ortamlarda ve güvenli koşullarda çalışmalarını amaçlayan ve sağlayan, bu yolla çalışanların gerek fiziksel, gerekse ruhsal ve sosyal açıdan iyi durumda olmaları için yapılan çalışmalardır (Kuleli, 2011: 1). Yapılan tanımlamalar incelendiğinde iş sağlığını etkileyen iki kavramdan bahsedilebilir. Bunlar; iş kazası ve meslek hastalığı kavramlarıdır (Turan, 2013: 8). İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin temel hedefi, çalışanların büyük çoğunluğu önlenemeyen iş kazalarından ve tamamı önlenemeyen meslek hastalıklarından korumaktır (Kılış, 2014: 10).

Kaza genel anlamda, kasıt söz konusu olmaksızın, beklenmedik bir anda meydana gelen ve çoğu zaman sonucu zararlar ifade edilebilen her durum olarak tanımlanmaktadır (Kılış, 2014: 10). İş kazası kavramının pek çok tanımı olmakla beraber; emniyetsiz hareket ve şartlardan doğan, çalışanların can güvenliğini tehlikeye sokan, çoğu zaman yaralanmalara, makine ve teçhizatın zarara uğramasına veya üretimin bir süre durmasına yol açan, önceden planlanmamış olaylar şeklinde tanımlanabilir. Kazanın tanımındaki en önemli unsur, ani ve beklenmeyen bir olay olmasıdır (Ceylan, 2011: 19). Diğer bir tanım ise, zamanı tahmin edilemeyen durumlarda, önlemlerin alınmaması sonucunda gerek maddi gerekse manevi hasarlar oluşturabilen kazaların tümüdür (Yakut ve Akbıyıklı, 2013: 98). WHO iş kazasını “Önceden planlanmamış, çoğu kez kişisel yaralanmalara, üretimin bir süre durmasına yol açan olay” şeklinde tanımlamaktadır. ILO tarafından (Uluslararası Çalışma Örgütü) ise iş kazası; “belirli bir zarar ya da yararlanmaya neden olan beklenmeyen ve önceden planlanmamış bir olaydır” şeklinde ifade edilmektedir (Yiğit, 2015: 29-30).

Bir işyerinde iş kazalarının azaltılması, yasaların gösterdiği önlemlerin alınması ve bilimsel-teknik gelişmelerin işyerlerine aktarılması ile sağlanabilir. Her işyeri, aldığı önlemlerle, kendi özelinde sorunu hafifletebilir. Ancak iş kazalarının sıfıra indirilmesi, ülkenin bütününe ilgilendiren, kültürel öğelerin çok ağır bastığı, ekonomik ve sosyal politikaların da belirleyici rol oynadığı bir olgudur. Bunun başarabilmesi ise ülke genelindeki önlemlerin alınması için çaba gösterilmesine bağlıdır (Fişek ve Piyal, 1991: 19).

Türkiye’de iş kazası, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’nun 13’üncü maddesinde tanımlanmıştır. Buna göre (Baloğlu, 2013: 13); sigortalının işyerinde bulunduğu sırada, işveren tarafından ve sigortalı kendi adına ve hesabına bağımsız çalışıyorsa yürütmekte olduğu iş nedeniyle, bir işverene bağlı olarak çalışan sigortalının, görevli olarak işyeri dışında başka bir yere gönderilmesi nedeniyle asıl işini yapmaksızın geçen zamanlarda, emziren kadın sigortalının, iş mevzuatı gereğince çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda ve sigortalıların, işverence sağlanan bir taşıtla işin yapıldığı yere gidiş geliş sırasında, meydana gelen ve sigortalıyı hemen veya sonradan bedenen ya da ruhen özre uğratan olay iş kazası olarak kabul edilmektedir.

Çalışanların bedensel ve ruhsal hastalık/sorunları geçici ve önemsiz olabileceği gibi, kalıcı ve önemli olabilir ve hayatlarını tehdit edecek hale gelebilir. Fakat özellikleri ne olursa olsun, söz konusu hastalık ve sorunlara iş yerinde verimliliği ve etkililiği düşürmeleri, devamsızlığı ve iş kazalarını arttırmaları nedeniyle dikkat edilmesinde fayda vardır. Bu yüzden “meslek hastalıklarının” tanımı büyük önem taşımaktadır (Tayfur Ekmekci, 2014: 356). Her sektörü kapsayacak temel bir meslek hastalığından söz etmek mümkün değildir. Meslek hastalıkları, çalışılan sektöre, yapılan işe, bağlı olduğu gibi, kişinin sağlık durumuna ve direncine de bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Meslek hastalığına neden olan maddelerden ya da işi yapılış biçiminden kaynaklı etkilenme durumu, her çalışanda aynı düzeyde gerçekleşmez. Sağlık durumu iyi bir çalışan ile sağlık durumu iyi olmayan bir çalışanın etkilenme durumu belirleyici niteliktedir (Karadoğan, 2014: 27).

Meslek Hastalığı: “Çalışanın işverenin emir ve talimatı altında çalışmaktayken, işin niteliğine göre yinelenen bir nedenle ya da işin yürütülmesiyle ilgili koşulları nedeniyle maruz kaldığı bedeni ya da ruhi arıza” biçiminde tanımlanmaktadır (Ünver, 2013: 7). Bir başka kaynakta meslek hastalığının tanımı şu şekilde ifade edilmektedir (Özdemir, 2013: 13): “Personelin çalıştırıldığı işin niteliğine göre tekrarlanan bir nedenle ya da işin yürütüm koşulları yüzünden uğradığı geçici ya da sürekli hastalık, sakatlık ya da ruhsal arıza haline meslek hastalığı” denir. Bu tanımlara bakıldığında, meslek hastalıkları oluşumunu azaltan en önemli sorun, yerlerini tespit etmek ve sonra da onların nedenini belirlemedeki zorluğudur (Fisher, Schoenfeldt ve Shaw, 1990: 567).

İş kazası ve meslek hastalığı iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde çalışanları, işvereni ve devleti olumsuz etkilemekle birlikte çalışanın hayatında da geri dönülmez bir olaya mahaliyet vermektedir. Sadece çalışanın hayatı değil, ailesini de etkilemekte ve kendisi başta olmak üzere tüm aile bireylerinin yaşamsal hayatlarını da zora koşmaktadır (Fişek ve Piyal, 1991: 10; Güngör, 2008: 49; Kağnıcıoğlu, 2011: 246; Tekin, 2014: 6-7).

İş Güvenliği çalışmalarında, çalışanları iş yerinin olumsuz etkilerinden ve doğabilecek hastalıklardan koruyarak, rahat, güvenli ve huzurlu bir ortamda

alışmalarının sağlanması amaçlanmaktadır (Dizdar ve Kurt, 2001: 30). Buna bağlı olarak iş güvenliği ile ilgili birçok tanım yer almaktadır. İş güvenliği, çalışanların iş ve iş organizasyonundan kaynaklanacak risklere karşı korunmalarının sağlanmasıdır (Akar şahingöz ve şık, 2015: 12). İş güvenliğinin diğer bir tanımı kavram olarak, işin yapılması sırasında çalışanların karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması konusunda işverene getirilen yükümlere ilişkin teknik kuralların bütününü anlatır (Sabuncuoğlu, 2011: 311). Bir başka tanıma göre, çalışanların iş kazalarına ve meslek hastalıklarına maruz kalmalarını önlemeye yönelik faaliyetlerdir (Akgeyik vd., 2011: 245). İş güvenliği; hukuki açıdan, işin yapılması sırasında çalışanların karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması konusunda, esas olarak işverene, kamu hukuku temelinde getirilen yükümlere ilişkin hukuk kurallarının bütünüdür (Centel, 1982: 58).

1950 yılından beri ILO ve WHO iş sağlığı konusunda ortak bir tanımı paylaşmaktadır. ILO ve WHO İş Sağlığı Ortak Komitesi 1950 yılında yaptığı ilk toplantısında iş sağlığı alanındaki hedefi belirlemiştir. 1955 yılında tanım gözden geçirilmiştir. Buna göre, *“iş sağlığı, hangi işi yaparlarsa yapsınlar bütün çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal refahlarının mümkün olan en yüksek düzeye çıkarılmasını ve burada tutulmasını; çalışma koşullarından kaynaklanan sağlık sorunlarının önlenmesini; çalışanların işleriyle ilgili olup sağlığa zararlı risklerden korunmalarını; işçilerin fiziksel ve biyolojik kapasitelerine uygun mesleki ortamlarda alıştırılmalarını; özetle işin insana, insanın da işine uygun getirilmesini hedeflenmektedir”* (Baybora, 2014: 13). İş sağlığı kavramı asıl olarak oluşacak kazaları ve hastalıkları önleyici bir nitelik taşımaktadır. Önleyici tedbirler alma konusunda ise temel yükümlülüğü işverene yüklemektedir. Bu temelde işveren çalışanların çalışma koşullarını gözetererek onların fiziksel ve ruhsal yönden kendilerini korumalarını sağlayacak adımları atmalıdır (zdemir, 2016: 4).

İş-alışan sağlığı ve güvenliği yalnızca teknik ve tıbbi bir çalışma olarak ele alınamaz. Çalışanların beslenme, barınma olanakları, sendikalaşma hakkı gibi pek çok konu iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini doğrudan etkilemektedir. Burada “alışan sağlığı” dendiğinde mavi ve beyaz yakalı, kadrolu – taşeron veya kamuda memur statüsünde bütün çalışanları kapsayacak şekilde ele alınmalıdır (TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu, 2011: 10). alışan sağlığı denilince, akla hemen “iş kazaları”

ya da “meslek hastalıkları” veya “sakatlıklar” gibi çalışma hayatındaki insanın sağlığını aşırı derecede bozan durumlar gelir. Ancak günümüzde, bu amaç genişletilmiştir. Artık çalışan sağlığı denilince, yalnızca çalışma koşulları sonucu oluşan meslek hastalıkları ve iş kazaları ile yetinilmemekte, daha ileri bir amaç olan çalışanların daha yüksek sağlık kapasitelerine kavuşması, insan ile iş arasında uyum sağlanması da kapsam içine alınmaktadır. Gelişmiş ülkelerde bu amaçlar da aşılıp, iş tatmini (job satisfaction) ve daha nitelikli üstün bir yaşam standardı (quality of life) kavramları ortaya çıkmıştır (Işık Çoşkunes, 2008: 7).

Çalışan Sağlığı: İşletmelerde çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal durumlarının iyileştirilmesi, çalışma koşullarının düzenlenmesi, fiziksel, bedensel ve ruhsal niteliklerine uygun işlere yerleştirilmeleri, işin insana ve insanın da işe uyumunu hedefleyen tıp, mühendislik ve insan kaynakları yönetimi disiplinleriyle ilgili bir bilim dalı olarak tanımlanabilir (Saruhan ve Yıldız, 2012: 173). Çalışanlara en yüksek sağlık kapasitesini sağlayıp, onları çalışma koşullarının olumsuzluklarından korumak ve iş ile çalışan arasındaki uyumu sağlamaktır. Diğer taraftan WHO çalışan sağlığını; bir insanın yalnızca bedenen değil, ruhsal ve sosyal yönden de tam bir iyilik halidir diye tanımlamaktadır (Altınel, 2015: 6). Bir başka tanımda ise çalışan sağlığı; iş ve işin meydana getirdiği bir takım zorluklar ile bu işi yapan ve zorluklarla baş eden çalışanların ilişkilerini inceleme olarak ifade edilmektedir (Demircioğlu, 1997: 194). Çalışan sağlığı, aynı zamanda kapitalist üretim ilişkileri içerisinde “çalışanların gelir durumları, ülkenin enflasyon oranı, işsizlik, iş güvencesi ve sosyal güvence durumları, sağlıkla ilgili güvenceler, çalışma süreleri, örgütlenme özgürlükleri, kişisel farklılıklar, konut ve ulaşım olanakları” gibi birçok faktörden de etkilenebilen bir kavramdır (Pala, 2000: 3).

Çalışan Güvenliği: Meslek hastalıkları ve iş kazalarını azaltabilmek amacıyla işyerindeki çalışma koşullarının ayrıntılı olarak incelenmesi, sağlık ve güvenlik içinde işyeri faaliyetlerinin yürütülebilmesi için tıp, mühendislik ve insan kaynakları yönetimi disiplinleriyle ilgili bir bilim dalı olarak tanımlanabilir (Saruhan ve Yıldız, 2012: 174). Söz konusu tanımdan da görüleceği gibi sadece iş kazası ve meslek hastalıklarının tanı ve tedavisine yönelik faaliyetleri değil, çalışanın ruhsal ve bedensel sağlığına zarar veren her türlü yaralanma ve hastalığın önlenmesine yönelik faaliyetleri de içermektedir (Tayfur Ekmekci, 2014: 355).

Teknolojik gelişmeler ile birlikte; her geçen yıl büyüyen endüstrileşmeye paralel olarak, özellikle sanayileşmenin yoğun olduğu iş yerlerinde, çalışanların ve üretim araçlarının güvenliği ile ilgili sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sorunların iş verimini ve işletmeyi tehlikeye sokmasıyla birlikte önemi giderek artmış ve üzerinde düşünülmesi gerekliliğini ortaya koymuştur (Yapıcı, 2012: 11). Tehlikenin büyüklüğünün farkında olan ülkelerde, sorunun çözümüne yönelik olarak iş yerlerinde çalışma düzenini ve koşullarını kapsayan bir takım kurallar ve kanunlar yürürlüğe konmuştur. Fakat zamanla yapılan bu düzenlemelerin sorunun çözümünde yetersiz kaldığı görülmüş ve soruna daha değişik açılardan yaklaşılması gerekliliğinin farkına varılmıştır. Bunun üzerine yapılan çalışmalar ve araştırmalar sonucunda “İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği” kavramı doğmuş, konuya bilimsel olarak yaklaşılmaya başlanmıştır (Sarıkaya, 2010: 10; Yanturalı, 2015: 3).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği, tıp bilimleri, mühendislik bilimleri ve sosyal bilimleri içeren çok-bilimli bir konudur. Tıp ile çalışan sağlığının doğrudan bağıni kurmak mümkündür (TMMOB GMO, 2008: 2). Mühendislik biliminin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğiyle ilgisi ise iki kümede toplanabilir. Bunlardan birincisi dolaylı katkılardır. Bunlar arasında, yangına yönelik önlemleri, kaldırma-iletme araçlarının, basınçlı kapların, elektrik sisteminin vb. periyodik kontrollerini sayabiliriz. Diğer bir küme ise mühendislik biliminin yaptığı doğrudan katkılardır. Bunlar arasında, ortam ölçümlerini, işyeri ortamına yönelik toplu önlemleri sayabiliriz. Sosyal bilimler ise; hukuktan eğitime, sosyal güvenlikle işletmeye, psikolojiden sosyoloji ve sosyal antropolojiye kadar birçok bilim dalını içermektedir. Dolayısıyla iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin çok-bilimli karakterinin bir uzantısı olarak, eşgüdüm halinde ve çok sayıda uzmandan oluşan bir hizmetin sunulması zorunluluk olmalıdır (TMMOB, 2014: 4).

Dünyada ve Türkiye’deki sanayileşme ve teknolojik gelişmeye paralel olarak, özellikle işyerlerinde çalışan kişilerin güvenliği ile ilgili bir takım sorunlar ortaya çıkmıştır. Gerekli tedbirleri önceden alarak işyerlerini güvenli hale getirmek gerekmektedir ki, işte iş güvenliği özellikle bu niteliğinden dolayı önem arz etmektedir (Altınel, 2015: 80). Çalışanlar çalışma ortamı ile bir bütün olarak ele alındığında, varlığı önemli olan çalışan kitlenin, çalışma esnasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa zarar verebilecek kaza ve meslek hastalıklarına

sebeup olan fiziksel çevre faktörleri, kimyasal maddeleri, binaların teknik özellikleri gibi daha pek çok unsurdan etkilendiklerini göstermektedir. Güvenli olmayan çalışma ortamı, dikkatsizlik ya da uygun olmayan davranışlar sonucu oluşan iş kazalarının, ortam koşullarından kaynaklanan ve hemen fark edilemeyen çoğu kez yıllar sonra ortaya çıkan meslek hastalıklarının ortaya çıkması ile iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramı daha sık gündeme gelmiştir (Taşoluk, 2011: 3).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin temel amacı, bir işletme içerisinde bütün çalışanların sağlık ve güvenliklerini sağlayarak dolaylı olarak onların işlerinden memnun olmalarını sağlamaktır. Çalışanların kendilerini rahat ve güvende hissettikleri bir ortamda çalışmaları, sağlıklarını iş ortamındaki sebeplerden ötürü kaybetmemeleri de önemli bir amaçtır. Sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışanların verimliliklerinde gerçekleşen artışların, çalışanları tatmin etmesi kadar işverenleri de memnun etmesi iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin bir diğer önemli amacıdır (Şahin, 2015: 492).

Dizdar (2008); iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin amacını, çalışanın korunması, üretim güvenliğinin sağlanması, işletme güvenliğinin sağlanması şeklinde üç temel başlıkta incelemekte ve iş-çalışan sağlığı ve güvenliği anlayışının yukarıdaki genel amaçlarının haricinde olanları ise şu şekilde sıralamaktadır:

- İş ile çalışanlar arasında uyum sağlanması,
- Oluşan sağlık zararlarının ve meslek hastalıklarının tespit edilip tedavi gereklerinin karşılanması,
- Karşılaşılan zararların derecelerinin objektif ve bilimsel yollarla belirlenip değerlendirilebilmesi,
- Bütün iş kollarında çalışanların tıbbi, fiziksel ve ruhsal ihtiyaçları açısından çalışma koşullarının en üst seviyeye çıkartılabilmesi,
- İşyeri ortamında sağlığa zarar verebilecek etkenlerin hijyenik önlemlerle ortadan kaldırılması,
- İşletmelerde yeterli güvenlik tedbirleri alarak işletmenin yanı sıra işgörenlerin de korunması ve
- Muhtemel kazalarının engellenerek verimin arttırılmasıdır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği amacıyla bahsedildiği gibi çalışanların, işletmenin ve üretimin korunması büyük önem arz etmektedir. Bu amaçlar doğrultusunda iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde tek bir amaç olmadığı birden fazla etkenlerin bir arada bulunduğunu göstermektedir. Bu bağlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği tanımları birçok faktörü (çalışan, işveren, halk vb.) barındırmaktadır. (Altuğ, 2013: 14). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kısaca yaşamındaki kötülüklerin, çalışanın sağlığını bozmaması için yapılan çalışmaların ifadesidir (Karadoğan, 2014: 21). Geniş anlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ise, işyeri ve çalışan ile sınırlı kalmaksızın, bir işletmenin gerçekleştirdiği faaliyetlerden etkilenen tüm insanların (çalışanların, alt işveren çalışanlarının, ziyaretçilerin, müşterilerin, işyerindeki herhangi bir kişinin ve hatta halkın) sağlığına ve güvenliğine etki eden tehlikelerin ve tehlikeleri doğuran etkenlerin ortadan kaldırılması veya azaltılması çalışmalarıdır (Kılıkış, 2014: 5).

ILO ve WHO 1950 yılında iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini (Yılmaz ve Eroğlu, 2008: 180): *“Tüm mesleklerde çalışanların bedensel, ruhsal, sosyal iyilik koşulları yüzünden sağlıklarını bozulmasını önlemek, çalışanları çalıştırılmaları sırasında sağlığa aykırı etmenlerden oluşan tehlikelerden korunmak, çalışanları fizyolojik ve psikolojik durumlarına en uygun mesleki ortamlara yerleştirmek ve bu durumları sürdürmek, özet olarak işin insana ve her insanın kendi işine uyumunu sağlamaktır”* şeklinde tanımlamaktadır. İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin sağlanması konusunda işletmelerin insan kaynakları bölümüne büyük görevler düşmektedir. Tüm mesleklerde çalışanların fiziki, ruhsal, moral ve sosyal yönden en üst düzeye çıkarılması, çalışma ortamındaki sağlık zararlarının en alt düzeye indirilmesi ve bunlardan korunma yöntemlerinin uygulanması, kişilerin fiziksel ve ruhsal yeteneklerine uygun işlerde çalışması, kişinin işine ve işin kişiye tam bir adaptasyonunun sağlanması insan kaynakları fonksiyonlarının sistemli bir şekilde uygulanması ile mümkün olacaktır. İnsan kaynakları yönetimi iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile iş kazalarının ve meslek hastalıklarının nedenlerini saptayıp ortadan kaldırmaya çalışarak, güvenli bir çalışma ortamının yaratılmasını böylelikle kayıp iş günlerini azaltarak iş gücü verimliliğini artırmayı hedeflemektedir (Yıldırım ve Bakır, 2014).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin tanımlarından yola çıkılarak bakıldığında sadece iş yeri ile yeterli kılınmadığını, aynı zamanda çalışan, işveren ve müşterilerinin de sağlık ve güvenliğin korunması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği toplumsal sorun olarak tüm ülkelerde önem teşkil etmektedir.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğine önem verilmesinin (çalışan, işverenler vd.) ana nedeni; yaş, cinsiyet, ırk ve meslek farkı gözetilmeksizin herkesin yaşama hakkının en yüksek düzeyde garanti altına alınması gerekliliğidir (TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu, 2011: 10). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği kamu ve özel sektöre ait bütün işleri ve işyerlerini, bu işyerlerinin işverenleri ile işveren vekillerini, çırak ve stajyerler de dâhil olmak üzere tüm çalışanları faaliyet konularına bakılmaksızın kapsamaktadır. Böylece, iş yaşamında yer alan tüm istihdam edilen kişileri kapsayacak şekilde, kamu ve özel sektör ayrımı veya özel kanunlardaki statüler bakımından ayırım yapılmadan bir 'çalışan' tanımı getirilmiş, sadece çalışanlar değil, memur ve sözleşmeli personel gibi çalışanlarla birlikte, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulama alanı genişletilmiş, Avrupa Birliği mevzuatına uyum sağlanmıştır (Altuğ, 2013: 15).

Günümüzde, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusu bağımsız bir bilim dalı haline gelmiştir. Ancak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusu bugünkü noktasına ulaşmaya denk değişik aşamalardan geçmiştir. Dünyada ve Türkiye'de sanayileşmenin aynı zamanlarda yaşanmamasına bağlı olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunun tarihsel gelişimini Dünyada iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin tarihsel gelişimi ve Türkiye'de iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin tarihsel gelişimi şeklinde iki başlık altında toplanmıştır (Baybora, 2014: 3). Bilimsel anlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin ilk ortaya çıkışı, sanayi devriminin ilk yıllarına dayanmaktadır. Sanayi devriminden önce de tarım sektöründe çalışan işçilerin bulunduğu bilinmektedir. Ancak ciddi manada iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramının sanayi devriminden sonra oluştuğunu belirtmek mümkündür (Yurtçu, 2015: 8). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği çalışmalarının Yunan ve Roma medeniyetlerine kadar uzanan bir geçmişi vardır. Dönemin ünlü bilginlerinden Hipokrates (M.Ö. 370) ve Nicander (M.Ö 200) iş ile çalışan kişinin sağlığı arasındaki

ilişki üzerinde durmuşlar, kurşun zehirlenmelerini tanımlamışlardır (Çoşkun, 2007: 6).

Orta çağda, üretim araç ve tekniklerinde meydana gelen gelişmeler ve daha çok insanın üretim süreçlerine katılmasının bir sonucu olarak daha çok insanın iş kazası ve meslek hastalıklarına maruz kaldığı bilinse de bu dönemde, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili yapılan çalışmalar hakkında yeterli bilgi edinilememiştir (Durdu, 2006: 20). Çalışanların sağlık ve güvenlik sorunlarının çözümünde Paracelsus, Agricola ve Ramazzini'nin önemli çalışmaları olmuş ve sorunların çözümüne katkı sağlamışlardır. Paracelsus, ilk iş hekimliği kitabı olan “De Morbis Metallici”i yazmıştır. Bilimsel esaslara dayalı olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunun ele alınması 17. yüzyılda Bernardino Ramazzini tarafından gerçekleşmiştir. Uzun incelemeler sonucu yazdığı meslek hastalıkları kitabı “De Morbis Artificum Diatriba” ile iş sağlığının kurucusu sayılmıştır (Baybora, 2014: 4). Bunun yanı sıra konu ile ilgili ilk yazılı kaynaklar ünlü Yunanlı düşünür Herodot’a kadar dayandırılmaktadır. Çalışanların sağlığının yaptıkları işten zarar görebileceği düşüncesi Hipokrat tarafından ileri sürülmüştür. Yakın tarihte 1833 yılında İngiltere’de çıkarılan Fabrikalar Yasası ilk yasa olarak görülmektedir. Bu yasa ile çalışma süresi 10 saate indirilmiş ve 9 yaşın altındaki çocukların çalıştırılması yasaklanmış, 18 yaşın altındaki çocukların ise gece çalışmaları yasaklanmıştır. 1842 yılında çıkarılan yasa ile kadın ve çocukların maden ocaklarında çalıştırılmaları yasaklanmış, 1844 yılında fabrikaların işyeri hekimi bulundurma zorunluluğu getirilmiştir (Yiğit, 2015: 5-6; Kılış, 2014: 30).

İş kazasına uğrayanlara tazminat ödenmesi ilk olarak 1885 yılında Almanya’da uygulanmaya başlamış ve kısa zamanda tüm Avrupa’da ve Amerika’da yaygınlaşmıştır (Yiğit, 2015: 5-6). 1919 yılında, temel çalışma hakları, örgütlenme hakkı, toplu pazarlık, fırsat eşitliği ve çalışma hayatı ile ilgili diğer konularda asgari standartlar koymak amacıyla “*Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)*” ve 7 Nisan 1948’de “*Dünya Sağlık Örgütü (WHO)*” kurulmuştur (Önceler, 2012: 4).

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de iş-çalışan sağlığı ve güvenliği tarihsel gelişimi çalışma yaşamındaki gelişmelere bağlı olarak benzer aşamalardan geçmiştir. Meslek hastalıklarının ve iş kazalarının önemli bir sorun olarak gündeme gelmesi

sanayileşmenin gelişimi ile yoğunluk kazanmıştır. Sanayileşme sonucu üretim araçlarında ve üretim yöntemlerinde sağlanan gelişmeler iş-çalışan sağlığı ve güvenliği sorunlarını da ortaya çıkarmıştır. Bu sorunların yoğunluğuna ve toplumsal tepkilere bağlı olarak da çözüm önerileri üretilmesi ve yaşama geçirilmesine yönelik çalışmalar iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusundaki etkinliklere ivme kazandırmıştır. Diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de sanayileşmenin gelişim düzeyine bağlı olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda yasal, tıbbi ve teknik çalışmalar yapılmıştır (Işık Coşkunses, 2008: 8).

Ülkemizde çalışan sağlığı alanında yapılan düzenlemelere bakıldığında ise, Cumhuriyet öncesi dönemde ilk olarak 1865 yılında çıkarılan Dilaver Paşa Nizamnamesi ile ilgi duyulmuştur (Arıcı, 1999: 36; Güven, 2011: 30; Baybora, 2014: 7). 100 maddeden oluşan Dilaver Paşa Nizamnamesi daha çok üretimin artırılmasına yönelik olmasına karşın, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili ilk yasal belge olması açısından önemlidir (Arıcı, 1999: 36; Kağnıcıoğlu, 2013: 233; Akpınar, 2014: 12; Baybora, 2014: 7; TMMOB, 2014: 10). Türkiye'nin ilk medeni kanunu olan Mecelle için 1869 yılında bir komisyon çalışmaya başlamış ve 1876 yılında tamamlanmıştır. Mecelle'de, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği alanında çalışanın, işverenin kusuruyla zarara uğraması halinde işverene bu zararı tazmin yükümlülüğü getirmiştir (Arıcı, 1999: 38; Baybora, 2014: 7).

1906 tarihli Maadin Nizamnamesi ise, iş güvenliği ile ilgili kimi hükümler içeriyordu. Nizamname ile maden ocaklarındaki zorla çalıştırma sistemine son verilmiş, iş kazalarına karşı önleyici ve koruyucu tedbirlerin alınması, madenlerde bir doktor ve gerekli ilaçların bulundurulması zorunlu kılınmıştı. Nitekim bir kazanın meydana gelmesi halinde durumun hemen o yerdeki memura ya da maden mühendisine bildirilmesi esası öngörülüyordu (Güleryüz Şiviloğlu, 2010: 16; Baybora, 2014: 7). Türkiye Büyük Millet Meclisinin (TBMM) kurulmasından sonra, iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine olan önem arttırılarak, 1921 yılında, kömür tozlarının verdiği zararın azaltılması adına 114 sayılı Zonguldak ve Ereğli Havza-i Fahmiesin'de mevcut kömür tozlarının “Amele Menafii Umumiyesine olarak Furuhtuna” dair kanun çıkarılmıştır. Aynı yılın Eylül ayı içerisinde çalışanlara işverenler tarafından zorunlu sağlık yardımı yapılmasının sağlanması konusunu içeren 151 sayılı “Ereğli Havzai Fahmiesi Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik

Kanunu” çıkarılmıştır. Cumhuriyet döneminde gıda, dericilik, dokuma gibi alanlarda ilerleyen sanayi beraberinde olumsuz çalışma koşullarını getirmiştir (TMMOB, 2014: 11; Kanat, 2015: 8).

Sanayileşmede sağlanan gelişmelerin yarattığı sorunların giderilmesi amacıyla Cumhuriyet döneminde iş-çalışan sağlığı ve güvenliğiyle ilgili pek çok yasa, tüzük, yönetmelik çıkarılmıştır. Cumhuriyetin ilanından sonra ilk yasal düzenleme 2 Ocak 1924 tarih ve 394 sayılı “Hafta Tatili Yasası” olmuştur. Bu yasa Cumhuriyet dönemindeki ilk olumlu düzenlemelerden birisidir. 1926 yılında yürürlüğe giren “Borçlar Yasası”nın 332’nci maddesi işverenin iş kazaları ve meslek hastalıklarından doğan hukuki sorumluluğunu getirmiştir (TMMOB, 2014: 11-12). 1930 tarihli ve 1593 sayılı “Umumi Hıfzıssıhha Kanunu”nda, çalışma hayatında kadınların ve çocukların korunması, en az 50 işçi çalıştırılan işyerlerinde hekim bulundurma zorunluluğu, belirli büyüklükteki işyerlerinde revir ya da hastane yapılması yükümlülüğüne ilişkin hükümler bulunmaktadır (Arıcı, 1999: 44-45; Baybora, 2014: 8).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda 1940 yılından başlayarak ayrıntılı düzenlemeler yapılmıştır. “3008 Sayılı İş Yasası”na (Kanuna) dayanılarak yapılan bu düzenlemeler, kalıcı ve yol gösterici olmuştur. Bu yasa tüm çalışma hayatını düzenleme amacının yanında iş güvenliği konusunda da birçok hüküm içermektedir. Bu yasayla ilk kez çalışanların işyeri tehlikelerine karşı bütün yönleriyle korunması amaçlanmıştır (Kuleli, 2011: 5). Daha sonraki yıllarda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği üzerine çıkarılan her kanun diğerine göre daha kapsamlı içerik taşımaktadır ve çıkan her kanun ile birlikte bir önceki yürürlükten kaldırılmıştır. Bunlardan bahsetmek gerekirse sırasıyla, 1971 yılında 1475 sayılı “İş Kanunu (İK)” çıkarılmıştır. 2003 yılında 4857 Sayılı İş Kanunu çıkarılmıştır. “4857 Sayılı İş Kanunu” hala yürürlükte yerini korumaktadır. Fakat içeriğindeki 5. bölümde yer alan iş sağlığı ve güvenliği konusunda hüküm içeren 77-89. maddeleri yürürlükten kaldırılmıştır. En son olarak, 30.06.2012 tarihinde çıkarılan “6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK)” yayınlanmıştır ve çalışmalar bu iki kanun (4857 Sayılı İK ve 6331 Sayılı İSGK) temel alınarak yapılmaktadır (Kanat, 2015: 9).

1.2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN SOSYAL, EKONOMİK VE PSİKOLOJİK BOYUTLARI

İş kazalarında insan faktörü dendiği zaman çoğu insan bunu çalışan insanın dalgınlığına ya da unutkanlığına bağlamak eğilimi içerisinde. Oysa iş kazalarındaki insan faktörünün bu kadar kısa ve basit olarak açıklanabilmesi çok zor hatta imkânsız olmaktadır. Kazalarla ilgili insan faktörü dendiği zaman bu çok boyutlu faktörler içerir (Telman, Önen ve Özgeldi, 2015: 83). Buna bağlı olarak boyutlar sosyal, ekonomik ve psikolojik olmak üzere 3 farklı şekilde ifade edilmiştir.

a. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin Sosyal Boyutu: Sanayileşme ve ekonomik gelişmeler sonucunda devletlerin istihdam yapılarında önemli değişimler yaşanmıştır. Toplumun büyük bir kesiminin çalışma hayatının parçası haline gelmesi, çalışma hayatında yaşanan sorunların tüm toplumu etkiler haline gelmesine neden olmuştur. Bu açıdan bakıldığında iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin sosyal anlam ve barış açısından tüm toplumu ilgilendirdiği söylenebilir (Yılmaz, 2009: 15; Baloğlu, 2013: 17). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği alanında başarı elde edilebilmesi için toplumsal duyarlılığın geliştirilmesi gerekmektedir (Baloğlu, 2013: 17).

İSG'nin ülke düzeyinde yaygın ve geçerli bir unsur haline gelebilmesinin ön koşulu, sağlıklı ve güvenli davranışın yaşam biçimine dönüşmesidir. Bu açıdan duyarlılık kavramının da geliştirilmesi gerekmektedir. Eskiden yalnızca belirli mesleklerde görülen meslek hastalığının, çevre kirliliği ile çocuklarda bile görülmeye başlaması, olayın boyutlarını büyük ölçeklere taşımıştır (Yılmaz, 2009: 16). İSG'nin vazgeçilmez sosyo-kültürel boyutlarından birisi de eğitimidir. Eğitim bireylerin yeteneklerinin geliştirilmesi, yeni koşullara uyumları, sağlık ve güvenlik konularında bilgi ve bilinçlendirilmelerini içeren temel bir süreç olarak görülmektedir (Erdem, 2004: 8).

İşin, gelir getirici işlevinin ötesinde, sosyalleştirme ve topluma katkı işlevlerinin de bulunması, özel olarak korunması gereken çeşitli kesimlerin de çalışma yaşamına yönlendirilmesine yol açmaktadır. Ayrıca İSG konusunun artan toplumsal önemi ve sorumluluk tabanının genişletilmesi, yetki paylaşımı ve ortak karar alma süreçlerinin de oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır (Yılmaz, 2009: 16). Gelişen teknoloji ve sanayileşme ile birlikte işgörenlerin çalıştığı kötü çalışma

koşulları iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini tehdit ettiği gibi toplum sağlığını da etkilemektedir. Bunun önüne geçilebilmek için, işyerleri yoğun denetimlere tabi tutulmalı, eğitime önem verilmeli, tıbbi kontroller yapılmalı, iş kazaları ve meslek hastalıklarının azaltılabilmesi için gerekli yan bilim dallarından faydalanılmalı, iş yerlerinde ergonomik çalışma ortamları yaratılmalıdır (Aytaç, 2011: 7).

b. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin Ekonomik Boyutu: İş-çalışan sağlığı ve güvenliği önlemlerinin yeterince alınmaması sonucu iş kazası ve mesleğe bağlı hastalıklar meydana gelmektedir. Bunun sonucu olarak bir yandan iş gücü, işgünü kayıpları ile maddi kayıplara neden olurken diğer yandan can ve uzuv kayıpları ile toplumda onarılmaz sosyal yaralar açılır. Bir iş kazası meydana geldiğinde sadece çalışanı etkilememekte, çalışanın ailesini, yakınlarını, iş arkadaşlarını aynı iş kolunda çalışan diğer çalışanları, işvereni, sendikaları devleti dolayısı ile bütün ülke ve toplumu etkilemektedir (Güngör, 2008: 49).

Kazalar, küçük bir yaralanma veya sakatlanmayla sonuçlansa bile maliyet ortaya çıkar. İşverenlerin iş kazalarını engellemeye yönelik yapılacak faaliyetlere ayıracağı bütçeler, iş kazaları sonrasında karşılamak zorunda kalınan maliyetin oldukça altındadır. Sakatlanma, yaralanma veya ölüm ile sonuçlanan iş kazalarının işletmelerde verimlilik bakımından da olumsuz sonuçlar doğurduğu bilinmektedir. Verimlilikte yaşanan düşüşler işletmeler için maddi zararlara neden olur. Tıbbi harcamalar, geçici ya da sürekli iş göremezlik ödeneği, tazminatlar, ölüm geliri, makine, hammadde gibi unsurlar, yaşanan kayıplar ve üretimin bir süre durması kazadan sonraki giderlere ve zararlara örnek olarak gösterilebilir (Enginoğlu, 2015: 11).

Kalkınma çabası içinde olan bir ülkenin kaynaklarını yatırımlar ve güvenlik harcamaları arasında bölüştürülmesi zor karardır. Ancak, iş kazalarının bu denli yüksek olduğu bir ülkede, gerek çalışan, gerek işveren, gerekse ulusal ekonominin uğrayacağı kayıplar göz önüne alınırsa ve iş kazaları ile meslek hastalıkları belli bir alt düzeye indirilmedikçe, kalkınmayı sağlayacak, emek verimliliği artışlarına asla ulaşılmayacağı düşünülürse iş-çalışan sağlığı ve güvenliği harcamalarına gereken önemin verilmesi gerektiği ortaya çıkacaktır (Tekelioğlu, 1994: 32).

c. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin Psikolojik Boyutu: Çalışan üretimde doğrudan katkısı olan bir üretim faktörüdür. Ancak; sürekli olarak çalıştığı sürece bir ücret alabilir ve geçimini sağlayabilir. İş kazasına uğrayan bir çalışan ise üretimden geçici veya sürekli olarak uzak kalacak, belki de hayatını kaybedecektir. Bu durum ise çalışanın, ailesini psikolojik ve ekonomik açıdan zarara uğratacaktır. İşyerlerinde çalışan tek bir çalışanın dahi iş kazası geçirmesi sonucunda; gerek kazaya uğrayan çalışanın üretimden geri kalması, gerekse diğer çalışanların psikolojik açıdan etkilenmesi ile randımanın düşmesi veya iş kazası sonucu makinelerin hasara uğraması ve üretimin durması gibi nedenlerle iş yerindeki üretim ve verimlilik olumsuz yönde etkilenecektir (Gençer, 2014: 15).

Çalışma yaşamında uygun koşullara sahip olan kişinin iç huzuru, dolayısıyla ruhsal sağlığı da daha iyi olur. Bu kapsamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunun belki de en önemli boyutlarından biri psikolojiktir. Büyük toplumsal dönüşümlerin yaşanması, çok sayıda insanın çalıştığı kalabalık iş yerlerinin ortaya çıkmasıyla birlikte sağlıklı iş ortamı ve çalışanların psikolojik sağlığı giderek önem kazanmaya başlamıştır. Psikoloji adı verilen bilim dalının biçimlenmesinin hemen ardından kendi içerisinde birtakım özel alanlara ayrılarak da geliştiği gözlenmektedir. İşte bu alanlardan biri de iş psikolojisi (business psychology) olarak gelişmiştir. 20.yüzyılın ortalarından itibaren gelişmeye başlayan iş psikolojisi kapsamında iş yerlerinde önemli araştırmaların yapıldığı gözlenmektedir (Tarhan, 2015: 13).

1.3. TÜRKİYE’DE İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ KURULUŞLAR VE İLGİLİ MEVZUAT

Türkiye’de iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin tam anlamıyla sağlanabilmesi için hem işverenlere hem de çalışanlara önemli sorumluluklar yüklenmiştir. İşverenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda asli görevi, kanun tüzük ve yönetmeliklere uymak ve aynı zamanda iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işyerinde sağlanması için gayret sarf etmektir. Çalışanların ise işverenden aldıkları eğitim ve bilgilendirmeler sayesinde hak ve sorumluluklarını bilerek çalışması, işyerinde kaza ve hastalıklara yol açmamak için elinden gelen çabayı göstermesi gerekmektedir (Akpınar, 2015: 1).

Her ne kadar belirli bir sağlık ve güvenlik kültürüne erişemeyen ülkelerde çoğu kez yasa çıkarmak, ayrıntılı mevzuatlar yayınlamak da yetersiz kalabilmekte ve iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önüne geçilmesi için genellikle yeterli olmasa da (Demirbilek ve akır, 2008: 188; Akpınar, 2015: 1); lkemizde iş kazalarının azaltılarak, güvenli çalışma ortamları yaratılabilmesi için, yürürlükte olan yasa, tüzük ve yönetmeliklerin titizlikle uygulanması gereklidir. Yöneticilerinin iş güvenliği konusuna gereken ilgiyi göstermesi, iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgiye sahip olmaları ve konuya gerekli özeni göstermeleri, çalışanların güvenli davranış sergilemelerini teşvik edecek önemli n koşullar olarak görülmelidir. Böyle bir anlayışla, iş güvenliği eğitimine ağırlık verilmesi ve özellikle iş güvenliğine yönelik eğitimlerde güvensiz davranışlar ve yol açabileceği sonuçlar üzerinde önemle durulmalıdır (Demirbilek ve akır, 2008: 188).

1.3.1. İş-alışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Kuruluşlar

İş-alışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorumlu kurumlar (Akduman, 2014: 17); alışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, evre ve Orman Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Belediyeler, TSE ve Atom Enerjisi Kurumu'dur. Türkiye'de iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili kurum/kuruluşlardan biri olan çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB)'na bağlı olan kurum/kuruluşlar "İş Sağlığı ve Güvenliği Merkezi (İSGÜM)", "alışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM)" ve "İş Teftiş Kurulu Başkanlığı (İTKB)"dır (Yr, 2016: 12). Söz konusu kurum/kuruluşlarının görev farklılıkları genel olarak aşağıdaki Tablo1'de açıklanmıştır.

Tablo 1. Türkiye’de İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Bazı Kurum/Kuruluşlar

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB): ÇSGB görevini “çalışma hayatını düzenlemek, çalışma barışını sağlamak, iş sağlığı ve güvenliğini geliştiren tedbirler almak, toplumun tüm kesimlerinin sosyal güvenliğini sağlayacak ve istihdamı artıracak şartları geliştirmek, yurt dışında çalışan Türk çalışanlarının çalışma hayatı ve sosyal güvenlikle ilgili hak ve menfaatlerini korumak ve bunları sürekli kılmaktır” diye açıklamaktadır (ÇSGB, 2017).	Sağlık Bakanlığı: 1982 Anayasası vatandaşların sosyal güvenlik hakkına sahip olmalarının yanı sıra, bu hakkın gerçekleşmesinin devletin sorumluluğunda olduğuna yönelik hükümler içermektedir. Anayasanın 60. maddesine göre, “Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir ve devlet bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır, teşkilatı kurar demektir” ifadesi yer almaktadır. (Sağlık Bakanlığı, 2015).
İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Geliştirme Enstitüsü Başkanlığı / İş Sağlığı ve Güvenliği Merkezi - (İSGÜM): İSGÜM faaliyetleri ve hizmetleri, işyeri havzasında toz numunesi alma, hava akımı hızı ölçümü, termal konfor şartlarının ölçümü, kişisel gürültü maruziyetinin ölçümü, tüm vücut titreşimi maruziyet ölçümü, aydınlatma ölçümü, yüksek basınçlı sıvı krom otografisi analizi, idrar analizi, işitme ölçümleri, kan testleri, akciğer filmi çekimi ve değerlendirmesi ve danışmanlık gibi faaliyetler yürütmektedir (Özdemir, 2016: 99).	Sosyal Güvenlik Kurumu: Bir mesleki veya sosyal risk yüzünden geliri veya kazancı kesintiye uğramış kimselerin başkalarının yardımına ihtiyaç kalmaksızın, geçinme ve yaşama ihtiyaçlarını karşılayan bir sistem olarak tanımlanan sosyal güvenlik kavramı; Uluslararası Çalışma Örgütü’ne (ILO) göre ise “toplumun kendi üyelerine bir takım kamusal tedbirlerle, hastalık, hamilelik, iş kazası, işsizlik, yaşlılık ve ölümden kaynaklanan tamamen veya esaslı bir şekilde kazanç kaybının neden olacağı ekonomik ve sosyal zorluklara karşı sağladığı koruma, tıbbi bakım tedariki ve çocuklu ailelerin desteklenmesidir” şeklinde tanımlanmaktadır (SGK, 2017).
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM): Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konularıyla ilgili diğer birimi ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM)’dir (Eroğlu, 2015: 13). Türkiye’de kurulan ilk çalışma enstitüsüdür. Uluslararası Çalışma Örgütü (UÇÖ) ve Türkiye hükümeti arasındaki 13 Sayılı ek anlaşma ile 1955 yılında Yakın ve Orta Doğu Çalışma Enstitüsü (YODÇE) olarak İstanbul’da kurulmuş ve 1985 yılında adı Yakın ve Orta Doğu Çalışma Eğitim Merkezi (YODÇEM) olarak değişmiştir. 2003 yılına kadar ağırlıklı olarak iş sağlığı ve güvenliği ile iş mevzuatı eğitimleri düzenleyen merkez, 2003 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM) adını almıştır. ÇASGEM, kapasite ve deneyimiyle çalışma hayatının her alanına dokunan, işveren ve çalışanları bilgilendiren, aynı zamanda iş yaşamının kalitesinin artırılmasına olanak sağlayan bir kurum olarak devam etmektedir (ÇASGEM, 2017).	İş Teftiş Kurulu Başkanlığı (İTKB): İş Teftiş Kurulu Başkanlığı 1950 yılında ILO’nun Sanayi ve Ticarete İş Teftişi hakkındaki 81 Sayılı sözleşme ile oluşturulmuştur. İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, çalışma hayatında İSG konusunda alınması gereken tüm önlemler ve uyulması gereken kurallarla ilgili mevzuatları düzenlemektedir (Eroğlu, 2015: 13).
	Çalışan ve İşveren Kuruluşları: Çalışan ve İşveren Kuruluşları (sendikalar); 1952’de TÜRK-İŞ, 1967’de DİSK, 1976’da HAK-İŞ kurulmuştur. TİSK 1961 yılında İstanbul İşveren Sendikaları Birliği olarak 1962 yılında ise şu anki ismini alarak Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu olmuştur (Akduman, 2014: 20).
	Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları ve Üniversiteler: Çalışma hayatı ile ilgili başlıca meslek odaları Türk Tabipler Birliği (TTB) ve Türk Mimar ve Mühendis Odaları birliğidir (TMMOB). TMMOB çalışma hayatının mühendislik teknik boyutu ile ilgilidir. 2003 yılı İş Kanunuyla elli ve daha fazla işçi çalıştıran iş yerlerinde iş güvenliği mühendisi ve iş güvenliği teknisyeni bulundurulması gerekmektedir (Bilir ve Yıldız, 2014).

Kaynak: ÇSGB, 2017; Sağlık Bakanlığı, 2015; SGK, 2017; Eroğlu, 2015: 13; ÇASGEM, 2017; Akduman, 2014: 20; Bilir ve Yıldız, 2014.

1.3.2. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Mevzuat

Bu başlık altında ülkemizin yasa ve yönetmelikleri çerçevesinde şekillenen iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları tanımlanmaktadır (Koç, 2015: 28). Bu bağlamda; İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak T.C Anayasası, 4857 sayılı İş Kanunu, 506 sayılı SSK Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Türk Tabipler Birliği Kanunu, Umumi Hıfzıssaha Kanunu, Çevre Mevzuatı, Sendikalar Kanunu, Türk Ticaret Kanunu ve bu kanunlara göre hazırlanmış tüzükler ve yönetmelikler çalışma hayatımızdaki kuralları ortaya koymakta ve düzen sağlamaktadır. Ulusal yasaların yanı sıra devlet olarak imzalanan uluslararası yasalar da çalışma hayatımızda önemli yer tutmaktadır. Özellikle müstakil bir yasa olarak çıkan 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği yasası İSG kavramının anlayış ve uygulanışı için oldukça yararlı olacağı gözlemlenmektedir (Kumaş, 2013: 30). 506 Sayılı SSK Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu olaraktan yer almaktadır (Kaplan, 2014: 18; Yiğit, 2015: 13). Özellikle insan hayatının güvence altına alındığı önemli kanunlardan olan 4857 Sayılı İş Kanunu ve 6331 Sayılı İSGK' nın açıklanması daha uygun bulunmuştur. Buna göre kanunların genel olarak içerikleri aşağıda sunulmuştur.

4857 Sayılı İş Kanunu (İK): Bu kanunun amacı (md.1), işverenler ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalıştırılan işçilerin çalışma şartları ve çalışma ortamına ilişkin hak ve sorumluluklarını düzenlemek olduğu ifade edilmiştir. Bu kanun, 4 üncü Maddedeki istisnalar dışında kalan bütün işyerlerine, bu işyerlerinin işverenleri ile işveren vekillerine ve işçilerine faaliyet konularına bakılmaksızın uygulanır. İşyerleri, işverenler, işveren vekilleri ve çalışanlar, üçüncü maddedeki bildirim gününe bakılmaksızın bu kanun hükümleri ile bağlı olur ifadesi kullanılmıştır (İK, 2003).

Bu kanunda tanımlar (md.2) aşağıdaki şekilde belirtilmiştir (İK, 2003): Bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye işçi, işçi çalıştıran gerçek veya tüzel kişiye yahut tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlara işveren, işçi ile işveren arasında kurulan ilişkiye iş ilişkisi denir. İşveren tarafından mal veya hizmet üretmek amacıyla maddî olan ve olmayan unsurlar ile işçinin birlikte örgütlendiği birime işyeri denir. İşverenin işyerinde ürettiği mal veya hizmet ile nitelik yönünden

bağlılığı bulunan ve aynı yönetim altında örgütlenen yerler (işyerine bağlı yerler) ile dinlenme, çocuk emzirme, yemek, uyku, yıkanma, muayene ve bakım, beden ve meslekî eğitim ve avlu gibi diğer eklentiler ve araçlar da işyerinden sayılır. İşyeri, işyerine bağlı yerler, eklentiler ve araçlar ile oluşturulan iş organizasyonu kapsamında bir bütündür (İK, 2003).

6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK): Türkiye’de 30.06.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, mevcut sağlık ve güvenlik koşullarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir (İSGK, Md.1). Otuz dokuz maddenin yer aldığı kanun beş bölümden oluşup, birinci bölümde (md.1-3) amaç, kapsam, istisnalar ve tanımlar; ikinci bölümde (md. 4-20) işverenlerin ve çalışanların genel anlamda hak ve yükümlülükleri; üçüncü bölümde (md.21-23) Konsey, Kurul ve Koordinasyon; dördüncü bölümde (md.24-27) teftiş ve idari yaptırımlar; beşinci bölümde (md.28-39) ise çeşitli ve geçici hükümler yer almaktadır (Çiçek, 2016: 24). Kanun, çağdaş iş sağlığı ve güvenliği anlayışına paralel olarak önleme ve koruma düşüncesinden hareketle, işyerlerinde kapsamlı bir iş sağlığı ve güvenliği örgütlenmesinin sağlanması, risk değerlendirmesi, önlemlerin belirlenmesi, denetleme, aynı çalışma alanında bulunan işverenler arasında koordinasyonun sağlanması gibi oldukça kapsamlı bir sistem öngörmektedir (İSGK, 2012; Alpagut, 2014: 31; Gerek, 2014: 76).

Çalışan sağlığı ve güvenliğinin korunmasında devletin, çalışanların ve sendikaların rolü ve sorumlulukları çok önemlidir. Bununla birlikte, işyerinde önleyici faaliyetlerin hayata geçirilmesinde en önemli uygulayıcı sosyal taraf işverenlerdir. İşverenlerin iş kazalarının maliyetleri ve zararları konusunda bilinçlenmesi, İSG ile ilgili çalışmalara destek vermesi, kanun ile getirilen yükümlülükleri uygulamaya gayret etmesi, yapılan işlemleri devamlı surette izleme amaçlı kontrol ve dökümantasyon sistemlerini oluşturması ciddi yaptırımlara maruz kalmaması bakımından önem taşımaktadır (Ateşoğlu, 2016: 181). Bu açıdan bakıldığında devlet tarafından çıkarılan İSG ile ilgili çok sayıda tüzük, yönetmelik ve tebliğ bulunmaktadır (Yiğit, 2015: 15-21). Bunlar Tablo 2’de belirtilmiştir.

Tablo 2. İSGK İle İlgili Tüzük, Yönetmelik ve Tebliğlerin Adları

Tüzük
• İş Teftiş Tüzüğü • Radyasyon Güvenliği Tüzüğü • Sosyal Sigorta Sağlık İşlemleri Tüzüğü
Yönetmelik
• İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği • İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik • Titreşim Yönetmeliği • Gürültü Yönetmeliği • Elle Taşıma İşleri Yönetmeliği • Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği • Güvenlik ve Sağlık İşleri Yönetmeliği • Asbestle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik • Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik • Kanserojen ve Mutajen Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik • Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik • Patlayıcı Ortamların Tehlikelerinden Çalışanların Korunması Hakkında Yönetmelik • İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik • Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik • İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği • Yeraltı ve Yerüstü Maden İşletmelerinde Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği • Sondajlı Maden Çıkarılan İşletmelerde Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği • İşyeri Sağlık Birimleri ve İşyeri Hekimlerinin Görevleri İle Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik • İş Güvenliği İle Görevli Mühendis veya Teknik Elemanların Görev, Yetki ve Sorumlulukları İle Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik • İşyerinde İşin Durdurulmasına veya İşyerlerinin Kapatılmasına Dair Yönetmelik • Çocuk ve Genç İşçilerin Çalıştırılma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik • Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
Tebliğ
• Basınçlı Gaz Tüplerinin Dolum ve Periyodik Muayenelerinin Usul ve Esaslarına İlişkin Tebliğ • İşveren Uygulama Tebliği • Tozla Mücadele İle İlgili Uygulamalara İlişkin Tebliğ • İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerinin Desteklenmesi Hakkında Tebliğ • İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği • Kişisel Koruyucu Donanımları Yönetmeliği Teknik Komitesinin Oluşumu ve Görevlerine Dair Tebliğ • Kişisel Koruyucu Donanımların Kategorizasyon Rehberine Dair Tebliğ • Kısa Vadeli Sigorta Kolları Uygulama Tebliği

Kaynak: Yiğit, 2015: 16-23.

İSGK'nın kabul edilmesiyle hem çalışanlar hem de işverenler açısından önemli ve yeni bir dönem başlamıştır. Çünkü temelde önleme ve koruma ile tazmin üzerine kurulu olan İSG anlayışı, bu kanunla birlikte daha çok 'önleyici ve koruyucu' yaklaşımı benimsemektedir (Korkmaz ve Avsallı, 2012). Önleme ve koruma, "olabilecek iş kazası ve meslek hastalığı riskini ortadan kaldırmaya", tazmin ise, "iş kazası ve meslek hastalığı yaşandıktan sonra sigortalının ya da yakınlarının maddi ve manevi kayıplarını belli bir ölçüde karşılamaya" yöneliktir. Önleme ve koruma kavramları birlikte kullanılsa da anlam açısından farklılık göstermektedir. Koruma kavramı, "risklerin gerçekleşmesi durumunda ortaya çıkan zarardan en az etkilenebilmek için alınan tedbirler" iken, önleme kavramı; "muhtemel risklerin tespit edilmesi ve risklerin gerçekleşmemesi için alınan tedbirlerdir" (Korkut ve Tetik, 2013).

Tablo 3'te geçmiş yıllarda benimsenen “Klasik Yaklaşım” ile günümüzde benimsenen “Yeni Yaklaşım”ın özellikleri karşılaştırılmıştır (Turan ve Müezzinoğlu, 2006: 36; Choudry, Dongping ve Mohamed, 2007: 1006). Kabul edilen bu yeni yaklaşım; işyerlerinde risk değerlendirmesinin yapılması, çalışanların görüşlerine önem verilmesi ve katılımlarının desteklenmesi, uzman katkısının sağlanması, çalışanlara eğitim verilmesi, çalışanlarda koruma ve önleme bilincinin oluşturulması gibi konuları içermektedir (Turan ve Müezzinoğlu, 2006). Ayrıca, İSGK ile birlikte belirli sayı kısıtlamaları ortadan kaldırılarak işçi yerine çalışan kavramı getirilmiş, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği anlayışının yaygınlaşması hedeflenmiştir (İşler, 2013).

Tablo 3. İş Sağlığı ve Güvenliğinde Klasik ve Yeni Yaklaşımın Karşılaştırması

ESKİ YAKLAŞIM	YENİ YAKLAŞIM
Reaktif yaklaşım	Proaktif yaklaşım
Yetersiz çalışan katılımı	İşçi sağlığı ve güvenliği işçi temsilcisi ayrıca her konuda çalışan katılımı
Sertifikasız ve yetkin olmayan uzman	Sertifikalı uzman çalıştırma zorunluluğu
Çalışanların yetersiz bilgilendirilmesi	Yeterli ve geniş bilgilendirme
Yetersiz eğitim	Uzman kişi ve kuruluşlardan programlı ve nitelikli eğitim ve sertifikalandırma
Sadece korumaya yönelik	Koruma ve önleme

Kaynak: Turan ve Müezzinoğlu 2006: 32.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri: ILO iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına temel oluşturan ilke ve kurallar, ILO Anayasa'sında ve temel bildirgelerde tanımlanmıştır. Ayrıca, ILO Anayasası ve bildirgelerde iş sağlığı ve güvenliği, hedefler arasında sadece birer kez yer almıştır. Bununla birlikte, “iş sağlığına bütünsel yaklaşım” esas alındığında, hedeflerinin çoğunun İSG ile doğrudan ilgili olduğu görülmektedir (Piyal, 2014: 202-203).

ILO, sosyal adaletin sağlanmasına yönelik dünyada kalıcı bir barışın gerçekleştirilmesi amacıyla 1919 yılında Versailles Barış Antlaşması ile kurulmuştur. Kuruluşundan itibaren Milletler Cemiyeti bünyesinde faaliyette bulunan ILO, II. Dünya Savaşı yıllarında Milletler Cemiyeti'nin ortadan kalkmasına rağmen varlığını sürdürmüştür. 1944 yılında yapılan Uluslararası Çalışma Konferansı'nda kabul edilen ve ILO Ana sözleşmesine eklenen “Filadelfiya Bildirisi” ile ILO'nun amaçları ve çalışma konuları yeniden ve daha açık bir şekilde ifade edilmiştir. ILO, 1946 yılında Birleşmiş Milletler (BM) teşkilatı ile imzaladığı bir anlaşma ile çalışanların

yaşam ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi hususunda çaba gösteren BM'nin ilk uzmanlık kuruluşu olarak hizmet vermiştir. 1969 yılında Nobel Barış Ödülü ile ödüllendirilen ILO, tüm faaliyetlerini işçi, işveren ve hükümet temsilcilerinden oluşan “üçlü yapı” ilkesine göre yürütmekte ve bu özelliği ile diğer uluslararası kuruluşlardan farklılık göstermektedir (Eroğlu, 2015: 17-18). Bu üçlü yapı sayesinde ILO, 185 üye devletin hükümetlerinin ve sosyal ortakların çalışma standartları ve politikalarını serbestçe ve açıkça tartışabildikleri kendine özgü bir forum niteliğindedir (ILO-Ankara, 2017). Ülkemizce onaylanan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili ILO sözleşmelerinden bazıları aşağıda gösterilmiştir (Albayrak, 2014: 11-12).

Tablo 4. ILO Sözleşmeleri

ILO Sözleşmeleri	
• İşsizlik Sözleşmesi • Çalıştırma Sözleşmesi • Ücretli İş Bulma Büroları Sözleşmesi • İşçinin Tazmini (Meslek Hastalıkları) Sözleşmesi (Revize) • Ticaret Gemilerinde Çalışan Kaptanlar ve Gemi Zabitlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Asgari İcaplarına İlişkin Sözleşme • Gemi Adamlarının Hastalanması, Yaralanması ya da Ölümü Halinde Armatörün Sorumluluğuna İlişkin Sözleşme • İş Teftişi Sözleşmesi • Sendika Özgürlüğü ve Sendikalaşma Hakkının Korunması Sözleşmesi • İş ve İşçi Bulma Servisi Kurulması Sözleşmesi • Çalışma Şartları (Kamu Sözleşmeleri) Sözleşmesi • Ücretlerin Korunması Sözleşmesi • Ücretli İş Bulma Büroları Sözleşmesi (Revize) • Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Hakkı Sözleşmesi • Sosyal Güvenlik (Asgari Standartlar) Sözleşmesi • Zorla Çalıştırmanın Kaldırılması Sözleşmesi	• Gemi Adamları Ulusal Kimlik Katlarına İlişkin Sözleşme • Ayrımcılık (İş ve Meslek) Sözleşmesi • Radyasyondan Korunma Sözleşmesi • Muamele Eşitliği (Sosyal Güvenlik) Sözleşmesi • Makinaların Korunma Tertibatı İle Teçhizi Sözleşmesi • İstihdam Politikası Sözleşmesi • İş Kazalarının Önlenmesine (Gemi Adamları) İlişkin Sözleşme • İşçi Temsilcileri Sözleşmesi • Asgari Yaş Sözleşmesi • İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi • İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin Sözleşme • Hizmet İlişkisine Son Verilmesi Sözleşmesi • Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdam (Sakatlar) Sözleşmesi • Sağlık Hizmetlerine İlişkin Sözleşme • En Kötü Biçimlerdeki Çocuk İşçiliğinin Yasaklanması ve Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Acil Eylem Sözleşmesi

Kaynak: Albayrak, 2014: 19-21.

Ülkemizce onaylanan ILO sözleşmeleri, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ağırlıklı olarak gemi adamları ve ağır işlerde çalışanları korumaya yönelik olduğu yukarıdaki sözleşmelerden de açıkça anlaşılmaktadır. Genel olarak bakıldığında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili çıkarılan yasa, yönetmelik ve tüzüklerle beraber, uluslararası örgütlerle de sözleşmeler yapılarak işveren, çalışan ve devlet açısından güvence altına alınmıştır. Bu bağlamda, aşağıdaki paragrafta iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işveren-çalışan-devlet açısından önemi ve sonuçlarına değinilmiştir.

1.4. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN İŞVEREN-ÇALIŞAN-DEVLET AÇISINDAN ÖNEMİ VE SONUÇLARI

Endüstri Devrimi'nden beri, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili konular tartışılmakta, sivil toplum örgütleri, sendikalar, işverenler ve çalışanlar bu konudaki görüşlerini ortaya koymaya çalışılmaktadır. Günümüzde insan hakları ve iş yaşam kalitesi kavramlarının gündeme gelmesiyle birlikte, iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin önemi artmaktadır (Tayfur Ekmekci, 2014: 353). Bu bağlamda, iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işveren-çalışan-devlet açısından önemi ve sonuçlarına değinilecektir.

İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin İşveren Açısından Önemi: İşyerinde çalışanlardan birinin kazaya uğraması çalışan için olduğu kadar işveren açısından da büyük önem taşımaktadır. İş kazası işin akışını durdurarak üretim temposunu yavaşlatmakta, üretim ve verimlilik kaybına neden olmaktadır (Hatipoğlu, 2006: 13). Yılmaz ve Eroğlu (2008: 181) çalışmasında, iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işveren açısından önemini çalışma ortamının iyileştirilerek iş güvenliğinin sağlanması, işin akışını durduran insan, makine, malzeme, ürün ve zaman kaybına neden olan koşulların ortadan kalkmasını ya da minimize edilmesini getirecek, yüksek verimlilik imkânları etkili bir biçimde sağlayacaktır. İş güvenliğine yönelik çabalar aynı zamanda maliyetlerin düşmesini ve ürün düzeyinde artışı da beraberinde getirecektir şeklinde ifade etmiştir. Başka bir deyişle iş kazalarının önlenmesi ikincil ya da yan bir etki olarak işyerinde verimlilik ve üretim artışına yol açmaktadır (Hatipoğlu, 2006: 13).

İş kazaları ve meslek hastalıkları işletmeler açısından bir maliyet unsurudur. İş kazalarının, yaralanmalarının ve meslek hastalıklarının işverene maliyeti doğrudan ve dolaylı maliyetler olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Doğrudan maliyetler makine-teçhizat hasarı, tazminat ödemeleri, ilk yardım masrafları, tedavi masrafları ve sosyal yardım ödemeleridir. Dolaylı maliyetler kaybolan iş günü, kaybolan iş gücü ve üretim kayıplarıdır (Kağnıcıoğlu, 2013: 222). İş kazaları ve meslek hastalıklarının yol açtığı ölümler ya da yaralanmalar sadece işletmelere değil, başta işgörenler ve aileleri olmak üzere tüm topluma maddi ve manevi açıdan zarar vermektedir. Bu sebeple güvenli, sağlıklı ve çevreye duyarlı bir çalışma ortamı

yaratarak sosyal sorumluluğa sahip bir işletmenin önceliği olması gerekmektedir (French, 1994: 525).

Çalışma ortamında kullanılan makinalar, üretim teknolojileri, ergonomik koşullar, işletmenin organizasyon yapısı, uygulanan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği politikası, ücretler, çalışma saatleri, sosyal hizmetleri, işgörenlerin eğitim seviyesi, yaş durumu, işyerinin coğrafi özellikleri, fiziksel ortamı (aydınlatma, gürültü, ısı, havalandırma vb.) gibi birçok sayısız faktör iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin kapsamı içerisinde yer alır. Bu faktörlerin her biri teker teker iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde alınacak tedbirler açısından önem arz etmektedir (Yılmaz, 2009: 9; Ergüt, 2015: 13). Bu bağlamda hem işveren hem de çalışan açısından iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında ele alınmaktadır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin sağlanması konusunda birçok kurum, kuruluş ve kişiler etkileşim içerisinde. İşyerlerinde işveren ve çalışanlar ve dolaylı olarak tüm aile fertleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği açısından etkileşim içindedirler. İşverenler, hem maddi hem manevi çıkarlarından dolayı, çalışanlar kaza ve hastalık durumunda zarara uğradığından ve devlet ise vatandaşa sağlıklı, güvenli ve mutlu yaşam sağlama yükümlülüğünden dolayı iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile yakından ilgilenmek durumundadır (Çakmak, 2015: 7).

İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin Çalışan Açısından Önemi: İş kazası ve meslek hastalıklarından direkt ve en çok etkilenen çalışandır. Yapılan araştırmalarda; (SGK, 2016) dünyada her bir saniyede en az üç çalışanın iş kazaları sonucunda yaralandığı; her üç dakikada da bir çalışanın iş kazası ya da hastalanma sonucu öldüğü görülmüştür (Altınel, 2015: 6). İş kazası ve meslek hastalıkları ile karşılaşan çalışan, işgücünün tümünü ya da bir bölümünü, sürekli veya belirli bir süre kaybetmek gibi durumla karşılaşacaklardır. Böyle bir kayıp ise ücret gelirinin tamamının veya bir bölümünün sürekli veya belirli süre ile kaybedilmesi anlamına gelmektedir (Yılmaz ve Eroğlu, 2008: 181). Bu çalışan ve ailesi üzerinde bazı olumsuz etkiler meydana getirecektir. Sakat kalan veya belirli uzuv veya uzuvlarını kaybeden çalışanın psikolojik bazı rahatsızlıklara tutulacağı bilinmektedir. Bu durum, çalışanları direkt etkileyeceği gibi toplumu da etkileyecektir (Yiğit, 2015: 4).

İş sağlığı ve güvenliğinin ilk uygulayıcıları olan Avrupa ülkelerinde ise “Avrupa İş Sağlığı Ve Güvenliği Ajansının (OSHA)” verilerine göre, iş kazalarının sonucu 8.900 ve meslek hastalıkları nedeniyle 142.000 olmak üzere yılda 150.000’den fazla kişi hayatını kaybetmektedir (Kılış, 2014: 21). Verilerde de görüldüğü gibi insan hayatlarının bir hayli değerli olduğu bu ülkelerde ilerki yaşamlarını güvenle sürdürebilmeleri, işlerine yarar sağlayabilmeleri için gereken çalışmaların yetkililer tarafından yapılması beklenmektedir. Diğer açıdan da Avrupa ülkelerinde yaşan bu durum yadsınamayacak kadar çalışanlar açısından önem taşımaktadır.

İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliğinin Devlet Açısından Önemi: İÇSG’nin devlet açısından öneminin açıklanması, sosyal devlet anlayışına dayandırılmaktadır. Sosyal devlet ise sanayileşme süreciyle birlikte hukuksal yapısını yeniden şekillendiren ve bu hukuki yapı içinde insana bir bütün olarak yaklaşarak, toplumsal açıdan tüm bireylerin doğuştan gelen haklarının olduğunu ve bu hakların kendi koruması altında olduğunu, bireyin, insanlık onuruna yaraşır koşullarda yaşayabilmesini sağlar. Çalışabilmeyi, fiziki ve ruhsal açıdan korunmayı, özgür yaşayabilmeyi; iktisadi sistem içinde ve devlet karşısında zayıf olan bireyi korumayı kendisine amaç edinmiştir (Özdemir, 2016: 17).

Çalışma yaşamında, işverenler ve çalışanlar arasında ortaya çıkabilecek olan hak ve uyuşmazlıklarda devlet bir arabulucu olmasının yanında, iş kazası ve meslek hastalıkları açısından insan yaşamında ortaya çıkabilecek tüm tehlikelere karşı hukuksal açıdan gerekli düzenlemeleri yapmak, uygulamak ve denetlemekle sorumludur. İşverenin üretim kaybından dolayı oluşacak her türlü sorunlardan (ölüm, sakatlık, yaralanma vb.) devlette sorumlu olmaktadır (ÇSGB, 2012: 274).

İş kazaları üretim faaliyetinin bir sonucu olup, ekonomilerde büyük kayıplara yol açmaktadır. Üretim ve refah artışını sağlamak kadar, refahı düşüren iş kazalarının önlenmesi devletin asli bir görevidir. Çalışma ilişkilerini düzenleme ve denetim yanında, bu ilişkilerden doğacak sorunları minimize etmek için tedbir almak da devletin görevidir (Yılmaz, 2009: 20-21). Kayıplar, çalışan ve işverenin şahsında tecelli ettiği için devletin kaybı yokmuş gibi gözükmemektedir. Oysa makine ve araç-gereç tahribatları, işgücü kayıpları, üretim kayıpları, ülke ekonomisi için hem kaynak

kaybı (yeniden ithalat ihtiyacı bakımından) hem de gelir kaybına yol açmaktadır (Arıcı, 1999: 17). Yukarıdaki ifadelerden de anlaşıldığı üzere iş kazası ve meslek hastalıklarına bağlı kayıpların, devlet açısından hem maddi hem de manevi büyük zarara sebep olduğu açıkça ifadelerden anlaşılmaktadır (Camkurt, 2007: 105). Bu nedenle, işletmelerde iş kazası ve meslek hastalıklarına yol açan nedenlerin tespit edilmesi, gereken önlemlerin alınması ve denetlenmesi, daha sağlıklı ve huzurlu bir örgütsel ortamda etkin ve verimli bir şekilde çalışabilmek için temel gerekliliklerden biridir (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011: 206).

İşletmelerde iş kazaları ve meslek hastalıkları yaşanması sonucunda bir takım olumsuz etkiler yaşanmaktadır. Söz konusu bu olumsuz etkileri genel olarak şöyle sıralamak mümkündür (Demirbilek, 2005: 18):

- Verimlilik kaybı,
- Verimlilik azalmasına yol açan moralsizlik,
- Vasıflı ve deneyimli çalışanların ve işletmenin bu çalışanlar için yaptığı eğitim yatırımının kaybı,
- Yaralı ya da hasta çalışanlarla ölen çalışanların hak sahiplerine tazminat ödenmesi
- Risk primi ödenmesi,
- Yüksek sigorta primleri,
- Para cezaları,
- Teçhizat ve tesisatta meydana gelen maddi hasarlar,
- İmaj kaybı,
- İş kaybı,
- Sendikalar, kamu yetkilileri ve/veya halkla yaşanan çatışma ve
- Daha ciddi olaylarda “işletme belgesinin” alınmasıdır.

İşletmelerde yaşanan iş kazaları ve meslek hastalıkları yaşanması sonucunda oluşan olumsuz etkiler gerek kamu sektöründe gerekse özel sektörde mevzuata bağlı kalınarak alınması gerek bir dizi önlemleri kapsamaktadır. İnsan hayatının bu denli önemli olan ülkemizde sağlık ve güvenliğin ilerleyen zamanlarda işveren ve işgöreninde bilinçli yaklaşımlarıyla devletinde gerekli yapılanmaları uygulatılmasıyla hastalık, kaza ve ölümlerin önüne geçilmesi gereklidir. İnsan

ömrünün büyük bir bölümü iş ortamında geçmesi ve hayatın bu bölümünde de bireylerin genel sağlık ve yaşam kalitesine etki etmektedir (Yıldız ve Tekşan, 2016: 63). İşgörenlerin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermek, rahat, sağlıklı ve güvenilir bir ortamda çalışmalarını sağlamak ve onları maddi ve manevi açıdan tatmin etmek, örgütsel başarıda önemli olmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013). Güven, sosyal düzen için temel oluşturur ve yaşam kalitesini iyileştirmektedir (Ülker, 2008: 190).

2. ÖRGÜTE (KURUMA) GÜVEN

2.1. GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, KAPSAMI VE TÜRLERİ

Bireyin sosyal yaşama uyumunun sağlanmasında ilişkilerin niteliği önemli yer tutar. Toplumsal yaşamda bireyler arasında güvene dayalı ilişkilerin kurulması, insan yaşamını daha anlamlı kılar. Toplumsal yaşamda olduğu gibi belli bir amacı gerçekleştirebilmek için kurulan örgütlerin de başarıya ulaşabilmesinde işgörenler, işgören ile yöneticiler ve işgörenlerle diğer paydaşlar arasında güvene dayanan sağlıklı ve uzun ilişkilerin kurulabilmesi önemlidir (Memduhoğlu ve Zengin, 2013: 261). Güven, bireylerin birbirleriyle olan bağlantılarının ana hattıdır. Kurulan ilişkinin ne kadar başarılı olduğu ve kimlerle iletişim kurmamız gerektiği konusunda bize ipuçları veren temel duygudur. Güven insanları birbirine kenetleyen bir olgu olup, güveni meydana getiren tutumlar; bütünlük, açıklık, temsiliyet, tutarlılık, güvenilirlik ve diğer bireylerin iyiliğine olan davranışlara ilgi göstermeyi kapsar (Reffo ve Wark, 2016). Güven risk alma konusunda heveslendiren bir duygu olmakla beraber, alınan risk düzeyinin de bir parametresidir (Schoorman vd., 2007).

Yaşamın her evresinde gerekli ve psikolojik bir kavram olan güven, birçok araştırmacının ilgi odağı olmuş ve bu konu üzerine sayısız çalışmalar yapılmıştır. Karmaşık bir olgu olan güven, güvenin çok yönlü olduğunu ve düzeylerini yansıtacak teoriler ve araştırma metodolojisi gerektirir (Rousseau vd., 1998: 393). Güven, insan ilişkilerinin uzun ve sağlıklı olması için gerekli yapı taşlarından biridir. Örgütsel baz da irdelendiğinde, güven kavramının örgütün sürdürülebilir başarısında ve çalışanlarının refahının sağlanmasında oldukça önemli bir rolü olduğu görülmektedir (Afşar, 2013: 51).

Güven kavramı kişisel hayatımızda olduğu kadar iş hayatımızda da belirleyici bir rol oynamaktadır. Güven sosyal ve kurumsal hayatta ilişkilerimizin temelini oluşturur. Kişisel olarak sosyalleşmemizin ardındaki itici gücün ilişkiye girdiğimiz kişilere duyduğumuz güven olduğu açıktır. Burada güven, karşımızdaki bireyin, beklentilerimize uygun şekilde, bize zarar verecek tutum ve davranışlardan kaçınacağı güvencesini verir. Sözü edilen sosyalleşme süreci çalışma hayatımızda da önem taşımaktadır. Özellikle günümüzde, dikey hiyerarşik yapılardan yatay hiyerarşik yapılara geçişin yaşandığı, üst yönetimin denetim işlevinin kendi kendini yöneten çalışanlar ve gruplar lehine önemini kaybetmeye başladığı ve bilgi toplumu çerçevesinde bireyler ve örgütlerarası işbirliği ve bilgi alışverişinin öneminin arttığı örgütsel yaşamda, sosyalleşme ve bunun yapı taşı olan güven ön plana çıkmaktadır (Tamer, 2012: 338).

Güven; insanların doğasında var olan bir duygudur ve aslında tarihin başlangıcından itibaren kişisel ve toplumsal ilişkilerin önemli unsurları arasında yer almıştır. İyinin ve güzelin ortaya konulmasına imkân veren, insan motivasyonun en yüksek biçimi olarak ifade edilebilir. Ancak soyut niteliği ve karmaşık bir yapıya sahip olması kavramın kolayca tanımlanmasını engellemektedir. Güven duygusunun yokluğu ya da varlığı hayatın her anında hissedilmektedir. Bu duygunun bulunmadığı ilişkilerin sürdürülemez olduğu kabul edilmektedir (Asunakutlu, 2001: 2). Güven kavramı, hayatımızın her devresinde hem kendimiz hem de çevremizdekiler açısından ele aldığımız, en geniş ifadesiyle dürüstlük ve doğruluğa dayalı bir kavram olarak belirtilmiştir. Ayrıca güven, bireyin çevresindeki diğer insanlardan olumlu beklentilerini ifade etmektedir (Çıtır ve Kavi, 2010: 233).

Güven, sözlükte (TDK, 2017) korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat olarak tanımlanmaktadır. Güven en temel anlamda dürüstlük ve doğruluğa dayalı bir kavramdır (Demircan ve Ceylan, 2003: 139). Güven, iletişimin ve sosyal ilişkilerin temeli olarak bir kimsenin karşısındakinin amacına, beklentilerine ve sözlerine duyduğu itimat, kişilerin söz ve davranışlarına inanarak bağlanmaya duyulan isteklilik olarak tanımlanabilir (Memduhoğlu ve Zengin, 2013: 261).

Güven kavramı kadar tek başına, kişilerin davranışlarını etkileyen başka bir değişken yoktur. Lewis'in vurguladığı gibi; 'sosyal bir gerçek olan güven', tüm ikili ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Güven, bir davranışsal niyet veya seçim yapmaya benzeyen içsel bir harekettir. Yazında güven kavramının tanımlarından biri; güvenin bir kişinin, diğer kişilerin kelimeleri ve hareketlerine yüklediği iyi niyetin derecesi olduğudur. Aslında güven kavramını inceleyen araştırmacılar onu tanımlarken genellikle; beklenti, inanç, risk alma, öngörülebilirlik, kolayca yaralanabilirlik (savunmasızlık), bağımlılık gibi kelimelerle tanımlamıştır (Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013: 62).

Güven kavramına ilişkin olarak üzerinde görüş birliğine varılan bir tanımlamanın olmadığı görülmektedir. Konu üzerinde yapılan çalışmalar, yaklaşımlarına göre, güven unsurunun farklı yönleri üzerinde durmakta ve amaçları doğrultusunda, ele aldıkları boyutlar çerçevesinde tanımlar vermektedir. Hatta bazı araştırmalarda, güven kavramına yönelik pek çok değişik yaklaşım olduğu için, tanımlanmasının güç olduğu belirtilerek tanımı belirsiz bırakılmıştır (Börü, 2001: 190). Örneğin; psikologlar, güven kavramını güvenen kişi ve güvenilen kişinin tavırları ve özellikleri ile ele almışlar, sosyologlar insanlar arasındaki toplumsal içselleştirmek veya sistem güveni olarak, ekonomistler güvene hesaba dayalı güven veya kurumsal olarak bakmışlardır (İşcan ve Sayın, 2010: 201).

Güven, yalnızca insanın kendisiyle, bir diğer insanla kurduğu ilişkilerde ortaya çıkan bir duygu değildir. Güveni sadece bu şekilde ele almak, büyük bir yorumlama eksikliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Güvenin salt insana özgü olmadığı ve güvenin insanda duygu olarak çıksa da, ruhsal bir duygulanımla sınırlanamayacağı şeklinde iki önemli noktayı vurgulamanın gerektiği ifade edilmiştir (İnam, 2003: 14). Tanımlamalarda güvenin sadece insana özgü olmadığı, çeşitli kurum ve kuruluşlar gibi birçok etkenin de yer aldığı; aynı zamanda güven denildiğinde ne kadar duygu olarak ortaya çıksa da bunun ruhsal bir duygu olarak tanımlamanın yanlış ifade edildiği vurgulanmıştır. Güvenle ilgili geliştirilen tanımlar Tablo 5'de genel olarak sunulmuştur.

Tablo 5. Güvene İlişkin Konuyla İlgili Literatürde Yapılan Belli Başlı Tanımlar

Yazar ve Yılı	Tanımlar
(Deutsch, 1958)	Bireyin, gelecekte olayların akışının belirsiz olduğu durumlar ve olaylar sonucunun diğerlerinin tutumlarına bağlı olduğu sıkıntılı durumlarda bile olayların sonucu ile ilgili iyimser beklentileridir. Kişinin bir başkasının varlığından endişe etmek yerine, bu kişide istediklerini bulabileceğine dair inançtır.
(Rotter, 1967)	Bir birey ya da grubun sözlerine, vaatlerine veya ifadelerine dayalı genel bir beklenti, bir bireyin verdiği sözün diğer bir birey tarafından saygı duyulacağı beklentisidir.
(Meeker, 1983)	Bir tarafın diğer taraftan ortak tutum beklentisidir. Güvenen bireyin diğerlerinden yardım ve işbirliği yapma davranışı beklentisidir.
(Rempel, Holmes ve Zanna, 1985)	Bireyin karşısındaki kimsenin yardımsever ve dürüst olduğuna dair inancıdır.
(Camevale ve Wechsler, 1992)	Bir grubun veya bireyin, diğerlerinin davranışları veya niyetlerine inancı, bağlılığı; etik kurallarına dayalı, adil ve yapıcı davranış beklentilerini ve başkalarının haklarını düşünmesidir.
(Mayer, Davis ve Schoorman, 1995)	Bir tarafın diğer tarafın kontrol ve gözetme kapasitesini hesaba katmadan, diğer taraftan önemli bir görevi yerine getireceğine dair olan inanç ve diğer tarafın kendisini koruyacağına dayalı savunmasız kalma durumudur.
(McAllister, 1995)	Bir bireyin diğer tarafın kararlarına, hareketlerine ve sözlerine dayalı olarak davranma isteği ve beklentisidir.
(Aulakh, Kotabe ve Sahay, 1996)	Arkadaşların güvenilirlik ve bütünleşme konusunda birbirlerine itimat derecesidir.
(Lewicki ve Bunker, 1996)	Risk durumlarında karşı tarafın istek ve niyetleri hakkındaki olumlu beklentilerdir.
(Robinson, 1996)	Bir tarafın diğer tarafın aleyhinde davranmayacağına çıkarlarını engellemeyeceğine ilişkin inançlar, tahminler ve beklentilerdir.
(Chow ve Holden, 1997)	Bir kimsenin diğer bir kimsenin doğruluğuna, dürüstlüğüne ve güvenilirliğine ilişkin beklentisidir.
(Jones ve George, 1998)	Ahlaki, bilişsel ve duygusal öğelerden oluşan, kişilerin değer, tutum, ruh hali ve duygularının etkileşimi sonucunda ortaya çıkan beklentilerdir.
(Bhattacharya vd., 1998)	Belirsizlik ortamında bireyin, diğer bireylerin eylemlerine dayalı olarak elde etmeyi beklediği olumlu sonuçlardır.
(Doney, Cannon ve Mullen, 1998)	Karşı tarafa bel bağlama ve savunmasızlık içeren eylemlerde bulunabilme isteğidir.
(Lewicki, McAllister ve Bies, 1998)	Bireyin diğer bireylerin eylemlerine ilişkin olumlu beklentisidir.
(Mcknight, Cummings ve Chervany, 1998)	Bireyin diğer bireylerin dürüst, yeterli, tahmin edilebilir ve inanılır olduğu inancıdır.
(Rousseau vd., 1998)	Bir bireyin diğer bireylerin tutum, davranış ve niyetleri konusunda olumlu beklentiye girip savunmasız kalma niyetini kapsayan psikolojik bir durumdur.
(Whitener, Brodt, Korsgaard ve Werner, 1998)	Bireyin karşı tarafın özverili davranacağına ilişkin beklentisi, riski göze almayı gerektiren bir gönüllülüğü, karşı tarafa belirli bir düzeyde bağımlılığıdır.
(Möllering, 2001)	Bir kişinin diğer insanların hareketleri ve niyetleri hakkında istenilen beklentileridir.
(Gefen, Rao ve Tractinsky, 2002)	Bir kişinin bir başkasına karşı risk alma davranışına yönelik istekliliğidir.
(Wech, 2002)	Bir kişinin diğer bir kişiye yönelik olumlu bir beklentiye sahip olması ve bu beklentiye ilişkin psikolojik bir hassasiyet göstermesidir.

Kaynak: Polat, 2009: 3-6.

Belirtilen tanımlardan yola çıkarak güvenle ilgili şu ortak noktada birleşilmektedir. Güven; insanların geleceğe dönük bir beklenti içinde olmasıdır. Güven sonucunda insanların muhtemel fayda veya zarar duyarak kendilerinin bundan sonra ki yaşamlarında hayatlarını nasıl yürüteceğine de kişi kendi karar vermektedir. Güven kaybedildiğinde yeniden kurulması zor olmaktadır, adalet ve etik gibi insani değerlerle yakından ilgilidir ve bilişsel ve duygusal yapıları ile birlikte davranışlara yansıtarak belirleyici rol oynamaktadır. Yukarıda güvene ilişkin konuyla ilgili

kaynaklarda yapılan tanımlar doğrultusunda söz konusu kavrama ilişkin genel bir tanımlama yapılacak olunursa, “güveni *insan ilişkilerinde önemli yer tutan gerek çalışma ortamını gerekse insanların yaşamsal her anını kapsayarak insanlar tarafından oluşan tüm duyguları da içinde barındıran sadece duygu açıdan yeterli kalmayıp insanların hayatlarını devam ettirmede önemli yere sahip olan bir kavramdır*” şeklinde tanımlamak mümkündür. Yapılmış olan güven tanımından yola çıkılarak bahsedildiği üzere bu sayede güven tanımlarından çıkarılacak sonuç bağlamında güven türleri aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Güven Türleri: Araştırmacıların güven kavramına farklı açılardan yaklaşımları ve farklı tanımlar, nedenler ve sonuçlar üzerinde durmaları, farklı güven sınıflandırmalarını da beraberinde getirmiştir (Çetinel, 2008: 15). Yazarlar tarafından ifade edilen güven türleri Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Güven Kavramının Sınıflandırılması

Güvenin Temeli	Literatürde Tartışma	Yazar ve Yılı
Yönetişim Yapıları	Hesaba Dayalı	(Williamson,1993)
	Çıkar Güveni	(Hardin,1992)
	Garanti	(Yamaghashi ve Yamaghashi,1994)
	Caydırma Temelli	(Shapiro vd.,1992)
	Yarı-güçlü Güven	(Barney ve Hansen,1995)
	İtibarla Güven	(Dasgupta,1998)
	Ekonomik Güven	(Cason,1991)
Kişisel İlişkiler	İşbirliği için Bencilce Motivasyon	(Williams,1988)
	Kişisel Güven	(Luhman, 1979)
	Somut Kişisel İlişkiler	(Granowetter, 1985)
	Ekonomik Değişimi (kısmen) Kapsayan Kişisel İlişki	(Bradrach ve Eccles, 1989)
	Kişilere Güven	(Giddens, 1990)
Diğer Tarafların İç Normları Bilgisi	Samimi İlişki Güveni	(Hardin, 1992)
	Yaygın Yükümlülük/İşbirliği Toplumsal Normları	(Bradrach ve Eccles, 1989)
	Ahlaki İnsan Güveni	(Cason, 1991)
	Özgeciliği Kapsayan Güven	(Lyon ve Mchta, 1994)
	Güven	(Yamaghashi ve Yamaghashi, 1994)
	Güçlü Güven Biçimi	(Barney ve Hansen, 1995)
Sistem/Kurum	İçselleşmiş Ahlaki Alışkanlıklar ve Karşılıklı Ahlaki Yükümlülükler	(Fukuyama, 1995)
	Sistem Güveni	(Luhman,1979)
	Kurum Temelli Güven	Zucker, 1986)
	Sistemler Güveni	Giddens, 1990)
	Sistem Güveni	Lane ve Bachman, 1996

Kaynak: Korczynski, 2003: 66.

Güven kavramı üzerine yapılmış olan çalışmalar (Asunakutlu, 2002; Currall ve Epstein, 2003; Gilson, 2003; Korczynski, 2003; Dietz, 2004; Kalemci Tüzün, 2006; Lamsa ve Pucetaite, 2006; Puusa ve Tolvanen, 2006; Zorlu Yücel, 2006; Çimen, 2007; Halis vd., 2007; Li, 2008; Aksoy, 2009; Terekli, 2010; Zarvandi ve

Zarvandi, 2012 vb. gibi) incelendiğinde en kabul gören güven sınıflandırmaları; korku temelli (caydırıcı), hesap/hesaplanmış temelli, bilgi temelli ve özdeşleşmeye dayalı güven olmak üzere dört başlık halinde ele alınabilmektedir. Bu başlıklara ilişkin bilgiler aşağıda açıklamalı olarak yer verilmektedir (Sevinç, 2013: 30).

a) Korku Temelli (Caydırıcı) Güven:

Korku üzerine kurulu olan bu güven çeşidinde, güven ilişkisini tehdit eden bir durum olduğunda taraflar kendilerinden güven ilişkisi içinde beklenen taahhütleri yerine getirmezler (Çimen, 2007: 92). Korku temelli güvenin özünde güvensizlik unsuru yatmaktadır ve taraflar iyi niyet konusunda hiçbir suretle beklenti içine girmezler (Aksoy, 2009: 35). Shapiro vd., (1992)'e göre, olumsuz sonuçların doğabileceği korkusu bu güven ilişkisinin başlamasının temel durumlarından biridir (Lamsa ve Pucetaite, 2006: 135). Sadece dış güçlerin ve dış yaptırımların tehdidine uyma zorunluluğu olan bu güven çeşidinde taraflar arasında iyi niyet üzerine hiçbir şekilde pozitif beklentiler yoktur (Zarvandi ve Zarvandi, 2012: 39).

Korku temelli güven genellikle ilişkinin ilk safhalarında ortaya çıkan bir güven türüdür. Bu tür bir güven ilişkisinde insanlar kendilerinden beklenen ve istenen şekilde davranışta bulunurlar. Bireyler vaat ettikleri şeyleri yapmamaktan ya da yapamamaktan endişe duyarlar. Bunun yanında, bu ilişki türünün çok kırılgan olduğu ve en ufak bir yanlış, ihlal ya da uyumsuzlukla ciddi zarar görebileceğini söylemek mümkündür. Bu güven türünün etkili olabilmesi için şu şartlar gerekli görülmektedir (Kılınç, 2010: 31):

- Her iki taraf da birbirinin davranışını kontrol edebilmeli ve güveni zedeleyecek bir durum ile karşılaşıldığında bunu birbirlerine bildirmeye istekli olmalıdır.
- Güven durumunu sürdürmenin getirdikleri, güven yıkılınca ortaya çıkacak sonuçtan daha cazip olmalıdır.
- Bu tip bir güven ilişkisinde davranış kontrolü kritik bir öneme sahiptir.

Korku üzerine kurulu güvende insanlar herhangi bir olumlu düşünce içerisine giremezler ve her durumda karşılıklı olarak birbirlerinden güvenle ilgili bildirimde geri bulunmazlar.

b) Hesap/Hesaplanmış Temelli Güven

İsminden de anlaşılacağı üzere en zayıf güven çeşidinden biri olan ve kökleri 1958 ile 1962 yılları arasında yapılan deneysel psikoloji çalışmalarına dayanan hesaplanmış güven, güveni sadece fayda-maliyet analizi temelinde değerli bir strateji olarak değerlendirir (Dietz, 2004: 6; Halis vd., 2007: 190). Bu güven türü, ekonomik değiş tokuş ilişkilerinin temel özelliği olan akılcı seçim ilkelerine dayalı ve kişinin kendi açısından karşı tarafın yararlı bir davranışta bulunacağına inanmasıyla ortaya çıkmaktadır (Zorlu Yücel, 2006: 46). Hesaplanmış güvenin şekli davranışların tutarlılığına dayanır. Bireyler yaptıkları ve söylediklerinin sonuçlarından korktukları için güven duymak durumundadırlar. Bir başka deyişle hesaplanmış güven, güven olgusunun duygusal ve sezgisel tarafından çok güven duymanın maliyetini, faydalarını ve oluşabilecek zararları ele almaktadır (İşcan ve Sayın, 2010).

Rousseau vd., (1998)'ne göre; hesaplanmış güven, ekonomik değiş tokuş ilişkilerinin temel özelliği olan, akılcı seçimlere dayalı, bireyin karşısındaki kişinin yararlı bir hareketi gerçekleştirme niyetinin olduğuna inanması durumunda ortaya çıkan güven türüdür. Hesaplanmış güvende, güvenen ve güvenilen taraflar arasındaki risk alma istekliliği güven ilişkisine yön verir ve güven ilişkisi akılcı ve maksimum fayda içeren hesaplara dayanır (Terekli, 2010: 16). Cezanın ödüle göre daha belirgin güdeleyici olduğu düşüncesiyle, taraflar arasında güven ihlali durumunda bunun ceza ile sonuçlanacağı olasılığı yüksektir (Kalemci Tüzün, 2006: 20). Bu sebeple taraflar güvenin olumsuz sonuçlarından korktukları için taahhütlerini yerine getirmeyi (Çetinel, 2008: 19) tercih edecekleri düşünülmektedir. Taraflar arasında güven derecesi başından sonuna kadar aynı seviyede tutulur ve herhangi bir güven bozukluğu durumunda cayma söz konusu olabilir (Gürbüz, 2012: 35).

c) Bilgi Temelli Güven

Gerçek güvenin başladığı bilgi temelli güven, karşı taraf hakkındaki şüpheler geri çekildiğinde, yerini kesin bilgilere dayalı pozitif beklentiler aldığında ortaya çıkan güven çeşididir (Dietz, 2004: 6). Bu güven çeşidi, bilgiye ve kişinin karşı tarafın davranışlarını tahmin edebilme yeteneklerine dayanır (Puusa ve Tolvanen, 2006: 31). Bilgi temelli güvende önemli olan karşı tarafın yeterliliğini iyi bilmek ve

böylelikle karşı tarafın davranışları hakkında tahminde bulunabilme ve karşı tarafa güvenme ya da güvenmeme tercihinə sahip olmaktır (Terekli, 2010: 17).

Bilgi temelli güven ilişkisi Lewicki ve Bunker (1998)'e göre, taraflar arasındaki tehdit ya da korkuya değil, birbirleri hakkında sahip oldukları bilgiye dayalı olan güven ilişkisidir (Kalemci Tüzün, 2006: 20). Bu güven zamanla oluşur ve temelde kişilerarası etkileşimin izlediği seyre bağlıdır (Sevinç, 2013: 31). Genel olarak bakıldığında bilgi temelli güven, kesin bilgilerin olması ve karşı tarafın davranışlarının tahminidir.

d) Özdeşleşme Temelli Güven

Bu güven türünde karşılıklı bağlılık ve anlayış söz konusudur. Bir tarafın, diğer tarafın beklenti ve isteklerini tanımasıyla oluşur. Artan özdeşleşme “diğeri gibi düşünme”, “diğeri gibi hissetme” ve “diğeri gibi davranmayı” sağlar. Özdeşleşmeye dayalı güven örgüt içinde kimlik algılayışını da etkiler ve destekler. Bilgiye dayalı güven ile hesaplanmış güven bir bireyi, bir grubu başka bir bireye ya da gruba daha fazla bağımlı hale getirirken, tanımaya dayalı güven tarafların bağımsızca davranmasına izin vermektedir (Dietz, 2004: 6; Halis vd., 2007: 78).

Özdeşleşmeye dayalı güven diğeri tarafın istek ve niyetleriyle özdeşleşmeye dayanır. Üçüncü aşamada güven vardır, çünkü taraflar birbirlerini anlamış ve diğeri tarafın isteklerini takdir etmiştir. Özdeşleşmeye dayalı güvende kişiler arası ilişkiler gelişmiş, kişi diğeri tarafın bir ajanı ya da yerini tutacak biri gibi davranış sergiler. Özdeşleşmeye dayalı güvende hem bilgi hem de özdeşleşme gelişmiştir. Kişi hem karşısındakini bilir ve tanır, hem de diğeri tarafın güvenini sağlamak için ne yapacağını bilir. Hesaba dayalı ve bilgiye dayalı güvene yönelik eylemler özdeşleşmeye dayalı güveni oluşturur (Kalemci Tüzün, 2007).

Sınıflandırmalara ek olarak güven, yapısal anlamda farklı boyutlara sahip bir kavram olmuştur. Araştırmacılar, bu boyutları literatürler de çoğunlukla tartışarak değerlendirmeye almışlardır. McCole (2002) güven literatürünün on boyutunu ortaya koyduğunu savunmaktadır. Bunlar; uygunluk, yeterlilik, tutarlılık, ayrıklık, adalet, dürüstlük, sadakat, açıklık, sözü yerine getirme ve alıcılıktır (Zarvandi ve Zarvandi, 2012: 39). 1985 yılında Swan ve Travick tarafından geliştirilen güven boyutları beş boyutta sınıflandırılmıştır. Bunlar: bağımlılık/güvenilirlik (tutarlılık, inanç, sadakat,

tahmin edilebilirlik, saygı, güvenlik, güven), dürüstlük/adalet (doğruluk, motivasyon, açıklık), kabiliyet (yetenek, karakter, uzmanlık, bütünlük), alıcı ve satıcı yönelimi (fedakarlık, işletme sezgisi, uygunluk, niyet) ve arkadaşlıktır (kabul etme, yardımseverlik, meyl).

Güvenin boyutları özellikle güvene ilişkin ölçümlerde belirli ifadelerle sorgulanmaktadır. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalarda güvene ilişkin farklı boyutlar ön plana çıkmıştır. Bu boyutlar çoğunlukla; yetkinlik, iletişim, dürüstlük, etik davranış, yardımseverlik ve ilgi gösterme olarak belirlenmiştir. Ayrıca kültürler arasındaki farklılıkların da bu boyutlarda çeşitlenmelere sebep olabileceği düşünülmektedir (Erdem vd., 2007).

Yukarıda belirtildiği gibi güvenin oluşmasında toplumdaki ahlaki ve kültürel değerler de önem kazanmaktadır. Literatürde güvenin oluşmasında önemli bir unsur olan güvenilirlik faktörleri yetenek, doğruluk, açıklık ve yardımseverlik olarak yer alırken, bu faktörler yapılan araştırmalar sonucunda Türk toplumu içerisinde dokuza çıkmaktadır. Türk toplumu ve sahip olduğu değerler içerisinde örgütlerde güven ortamının nasıl yaratılabildiği ve insanların birbirlerine nasıl güven duyduklarına yönelik yapılan bir araştırmanın sonucunda bu faktörler özgüven, uyumluluk, dürüstlük, sevecenlik, açıklık, tutarlılık, bilgili olmak, duyarlılık ve dedikodu yapmamak olarak ortaya çıkmıştır (Toprak, 2006: 28). Bu doğrultuda, güvenin oluşumunda birçok unsurun bir araya geldiği edinilen kaynaklardan da görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında insan hayatında önemli bir faktör olan güven kavramının işgörenler ve örgüt açısından önemi aşağıdaki ifadelerle açıklanmıştır.

2.2. GÜVEN KAVRAMININ İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN ÖNEMİ

İnsanın çalıştığı örgütte, güveni sezinlemesi ne kadar önemliyse, örgütler açısından da güven o derece önemlidir. Çünkü sosyal sermayenin baskın ögesi olan güven, ilişkileri bir arada tutan yapıştırıcıdır. Güven olmaksızın hiçbir kurum hedefini gerçekleştiremez. Hiçbir şey iyi işlemez (Rosen, 1998: 238). Aynı zamanda güven, etkili ilişkilerin önemli öğelerinden birisidir. Başkalarına güven duymamız ve onların size güven duyması yaşamsal bir durumdur (Clarke, 2002: 85).

Farklı disiplinlerin ilgi alanını oluşturan güven, örgütlerin başarısında önemi artan ve bu alandaki çalışmalarda sıkça ele alınan bir kavramdır. Güven, örgütlerin

hem iç hem dış çevresini ilgilendirirken, faaliyette bulunduğu paydaşlarıyla ilişkisini de belirlemektedir. Güven bir örgüt için şu açılardan incelenebilir (Çimen, 2007: 87):

- Doğrudan örgütler arası ilişkiler açısından,
- Kişilerin/müşterilerin (paydaşların) örgütlerle olan ilişkileri açısından,
- Örgüt içerisinde çalışanlar arasındaki ilişkiler açısından incelenmiştir.

Bireylerin duyduğu güven düzeyi bir bütün olarak kurum ve yöneticisi arasında değişmektedir. Çalışanlar, yönetimin kararlarına ve eylemlerine dayanarak kurum hakkında bir öngörü taşıdıklarından, kurumlarda güvenin oluşması, başarılı ilişkilerin kurulması açısından da son derece önemlidir (Börü vd., 2007: 50).

Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, çalışanların liderlerine ve bir bütün olarak kuruma güven duyması; kurumuna duygusal açıdan bağlı, kendilerini kurum içinde tanımlayabilen, işlerinden tatmin olan ve kurumdan ayrılmak istemeyen çalışanlar yaratabilir (Demircan ve Ceylan, 2003: 140). Güven konusunda yapılan birçok çalışmada, güvenin toplumsal ve bireysel boyutta birçok önemli yararı olduğu ortaya konmuştur. Kurumlarda güveni sağlamak oldukça zor ve kırılgan bir süreç gerektirmektedir. Fakat bunu sağlayan kurumlarda güven ile oluşan yararlar göz ardı edilemez. Güven ortamının kurumlara sağladığı yararları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Yücel, 2006: 88-90):

- Çalışanın moralini artırır,
- Kurum içi ve kurumlar arası iletişimi artırır,
- Kuruma bağlılığı artırır,
- Paylaşma duygusunu cesaretlendirir,
- Stresi azaltır,
- Ekip çalışmasını teşvik eder,
- Maliyetleri azaltır.

Güven, bireysel ilişkiler dışında, grup içi dinamikler açısından da temel olan yapıcı ve etkili bir unsurdur. Güvenin olmadığı bir ortamda şüphe vardır ve bu da ortamdaki bireylerin birbirlerinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Fakat örgüt içinde çalışan bireyler, bireysel ve örgütsel amaçlara ulaşmak için birbirlerinden aldıkları yardımla bir arada çalışmaya ihtiyaç duyarlar. Bu ortam ise bir örgüt içinde

oluşturulacak güven ile mümkündür (Şakar, 2010: 23). Güven, biçimsel olmayan işbirliğini kolaylaştırırken, müzakere ve işlem maliyetini de azaltmaktadır. Güven çalışanlar açısından, geleceğin belirsizliğini azaltmakta, fırsatçı davranışları önlemekte, bürokratik yapılar azaltarak uyumlu bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Güven ilişkilerinin olmadığı durumlarda kişiler, birbirine karşı korumacı bir tutum sergilemekte, bilgiyi saklamakta, bu durum öğrenmenin önünde de önemli bir engel oluşturmaktadır. Ayrıca güvenin işbirliği üzerindeki etkileri ve karşılıklı bağımlılık ve riskle ilişkileri de göz ardı edilmektedir (Ergeneli ve Sağlam Arı, 2005: 127).

Güven, hem insan ilişkilerinde hem de örgütsel yaşamda büyük bir önem taşımaktadır. Bunun nedeni geleceğe ilişkin beklentilerden duyulan kaygıyı azaltmak ve belirsizlikleri ortadan kaldırmaktır (Özkan, 2012: 8). Güven bireysel ilişkilerde ve kişisel diyaloglarda oldukça önemli bir yer tutar. Güven soyut nitelikler taşıdığı için ancak hissedilerek elde edilmektedir. Bireyler kişilerle iletişim kurarken güven geliştirirlerken, aynı zamanda birden fazla olay ve olgudan faydalanarak güveni elde ederler. Diğer bir ifade ile kişiler, birbirlerine karşı duydukları güveni oluştururken davranış ve tutumlarla birlikte, sosyal ilişkiler ve beklentilerden hareket etmektedirler (Asunakutlu, 2002: 2).

Güven, bireylerarası ilişkilerin ve örgütsel yaşamın en önemli unsurlarından birisi olarak görülmekte ve örgütlerde ilişkileri bir arada tutan bir yapıştırıcı işlevini yerine getirdiği ileri sürülmektedir. Bundan dolayı güven, bireysel ve örgütsel ilişkilerin içine işleyen bir özelliğe sahiptir. Güven, örgütlerin yaşamasında ve vizyonlarının gerçekleştirilmesinde, nitelikli bir iletişimde ve örgütsel etkililikte önemli bir yere sahiptir. Öyle ki örgütlerdeki güven ortamının grup verimini artırdığı, grup üyelerinin duygularını, gözlemledikleri farklılıkları serbestçe dile getirmelerine olanak tanıdığı ve savunmaya ya da sabote etmeye yönelik düşünceleri ortadan kaldırdığı görülmektedir (Çokluk Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008: 212).

Bir işletmelerin başarısı, güçlü bir rekabet stratejisi ile bunu uygulayacak bir yönetime dayalıdır. Bu ise güvene bağlıdır. Çünkü güven işletmeler açısından “işbirliği sağlayıcı bir sermayedir”. Sonuç olarak alan yazına bağlı kalınarak aşağıdaki güvenin özellikleri ortaya çıkmıştır (Özler, 2012):

- Güven, kişinin karşısındakine karşı açık olma isteğini arttırması savunma yapma isteğini ise azaltır,
- Güven duyulan kişinin davranışları daha aza kontrol edilir ya da hiç kontrol edilmez,
- Güven zamanla gelişir,
- Karşılıklı bağımlılığı zorunlu kılar,
- Güven olumlu yönde bir beklenti, istek ve inanç içerir ve
- İki veya daha fazla insanın etkileşimi ile biçimlenir.

Günümüzde hem kamu sektöründe hem de özel sektörde faaliyet gösteren tüm örgütlerde hızlı ekonomik değişimler, yeni teknolojiler, değişen müşteri ve üretim anlayışı, yeniçağa ayak uydurma zorunluluğu ve artan rekabet önemli bir yer tutmaktadır. Örgütler birbirleri ile rekabet edebilmek ve bu rekabet edebilirliği koruyabilmek için yeni örgütsel yapılar oluşturmaya başlamışlardır. Bu yeni formlar örgütleri, geleneksel hiyerarşik yapıdan şebeke ve birleşme yapılarına doğru hareket etmeye zorlamıştır. Örgütleri değişime karşı daha duyarlı ve uyumlu hale getirmiştir. Bunların yanında yöneticiler, bir yandan yüksek kalite, etkinlik ve kar marjı sağlamaya çalışırken bir yandan da çalışanlarını memnun etme ve çalışanlarında güven duygusu yaratabilme çabası içerisindeyler (Terekli, 2010: 26).

2.3. ÖRGÜTE GÜVEN KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ VE BOYUTLARI

İnsan vücudu için kan ne kadar işlevsel ise, ekonomik ve sosyal hayat, özellikle de çalışma hayatı için de güven o derece işlevseldir. Güven, bireylerarası ilişkilerde olduğu kadar örgütsel yaşam için de önemlidir (Ören, 2007). 1950’li yıllardan itibaren güven ile ilgili tanımların ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Zaman ve şartlara göre güvenin tanımı ve yorumu farklılık göstermiş olsa da kişiye ve örgüte karşı beklentilerin ön plana çıkması ana fikrinin değişmez bir düşünce olduğunu söylemek mümkündür (Çelik, 2015). Örgütsel güven işletmenin başarısını etkileyen en önemli kavramlardandır (Halis vd., 2007: 188).

Örgütsel güven, kişilerin kendilerini örgüt içerisinde tehlike altında hissetmemesi ve yöneticisine itimat etmesi, onun tarafından desteklendiği algısına sahip olmasıdır (Gilbert ve Tang, 1998). Örgütün çoğunluğunu ilgilendiren, bir kişinin iradesiyle inşa edilemeyen, meydana gelişi kişisel güvenden daha uzun bir

süreci gerektiren örgütsel güven, örgütsel sosyal yapının bir unsuru olarak bireyselliğinden çok örgütselliğine dikkat çekilen bir olgudur. (Jalava, 2006). Çünkü örgütsel güven, örgütün varoluş sebebini, çevresindeki şartlara göre şekillenen ve sergilenen duruşunu, var olan kültürünü yansıtacak şekilde biçimlenmekte ve örgütsel bir “doku” meydana getirerek bireylerin ötesinde bir duruma sahip olmaktadır (Öğüt, 2009). Bu durumda örgütsel güven oluşumunun sadece bireyler arası ilişkiye bağlı olmadığı örgüt içi ve dışı birçok unsurun birleşiminden oluştuğu görülmektedir (Özhan, 2016: 36).

Örgütsel güven, çalışanların, yöneticilerin ve diğer çalışanların iyi niyetine ve samimiyetine olan inancı ifade etmektedir. Örgüt üyeleri arasında iyi bir iletişim ve sağlıklı bir diyalog ortamının bulunması, ödüllendirme, terfi, performans değerlendirme gibi temel insan kaynakları politika ve prosedürlerinin adil işlemesi, yetki devri ve kararlara katılım sisteminin oluşturulması ve etik değerlere önem verilmesi örgütte güvene dayalı bir iklimin olduğu belirtmektedir (Doney, Cannon ve Mullen, 1998).

Memduhoğlu ve Zengin (2013), örgütsel güvenin dinamik bir karakteristiği olduğunu ifade etmiştir. Buna göre kişilerarası ve grup davranışları arasındaki güvenin birçok unsurdan etkilendiğini ifade etmektedir. Örgütsel güvenin alan yazında üzerinde anlaşılmış 8 temel ölçütü bulunmaktadır. Bu boyutlar güvenin beş unsurunu da içermektedir (Memduhoğlu ve Zengin, 2013: 263-264):

Yardımseverlik (Benevolence): Güvenin en kapsamlı yönü olan yardımseverlik; karşısındakinin iyi niyetli olduğuna, onun tarafından korunacağı ya da zarar görmeyeceğine olan inançtır.

Güvenirlilik (Reliability): Güven duyulma olarak ifade edilen bu boyut, sosyal ilişkilerdeki belirleyici öge olarak zaman içinde niteliği değişmeyen mutlak ve devamlı davranışların olmasını ifade eder.

Yeterlik (Competence): Kişilerin sosyal ve teknik bilgilerini, mesleki becerilerini ve yeteneklerini ifade eder.

Dürüstlük (Honesty): Bireyin ya da grubun söze, vaatlere, sözlü ya da yazılı ifadelerle itimat etmesi, güvenmesidir.

Açıklık (Openness): Bir konu hakkındaki fikirlerin, kişisel ya da görevsel bilgilerin başkalarıyla özgürce paylaşılması olarak ifade edilebilir.

Doğruluk (Integrity): Verilen sözleri yerine getirme ve samimiyet olarak nitelendirilir.

Tutarlılık (Consistency): Çalışanların, örgütte belirli koşullarda ne tür tepkilerin verileceği ile ilgili kestirimlere sahip olmasını ifade eder.

Sadakat (Loyalty): Örgütsel güvenin tamamlayıcısı olarak sadakat, örgüte yönelik iyi niyet, değerlerin paylaşımı, amaçların gerçekleştirmesindeki isteklilik, örgütü ve diğerlerini koruma ve destekleme, zarar vermeme ve örgüte bağlılık durumunu ifade eder.

Literatürde bireylerin güven duyacakları tarafların niteliklerine göre dört çeşit yönelimin bulunduğu görülmektedir. Bu yönelimler; özgüven, kişilerarası güven, örgütsel güven ve sisteme güvendir. Bu dört unsur birbirine bağlı ve birbirini etkileyerek ve destekleyerek oluşan durumlardır. Bu durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır (Polat, 2009: 11-13-14):

Özgüven: Bireyin kendinde olan özellikleri değerlendirmesi ve bir yargıya varması sonucunda ortaya çıkan duygudur. Güven eylemi bireyin kendisinden başlamaktadır.

Kişiler Arası Güven: Bireyin örgüt içindeki kendine eşdeğer konumdaki kişilere duyduğu güven (yatay güven) ve farklı konumlardaki kişilere ya da gruplara karşı geliştirdiği güven (dikey güven)dir.

Örgüte Güven: Bireyin örgütsel yapıların çabalarının gelecekte başarı ile sonuçlanacağıyla ilgili geliştirdiği güvendir.

Sisteme Güven: Sisteme güvenin oluşması, sistem topluluğunun sahip olduğu yazılı kurallar ve bu kuralları koyanların uygulamadaki kararlılığına bağlıdır. Bir sistemin alt boyutlarına duyulan güven sistemin bütününe de yansımaktadır.

Birçok araştırmacı ve uygulayıcı zamanla çağdaş örgüt ve yönetim kuramlarının etkisiyle örgütteki insan ögesine daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Bu nedenle kişilerarası ilişkilerin en önemli öğelerinden birisi olan örgütsel güven, örgütsel yaşamda çok önemli bir yer edinmiştir. Aynı zamanda

örgütsel güvene ilişkin çalışmalara örgüt, yönetim ve örgütsel davranış alanlarındaki araştırmalar giderek artmıştır (Eğriboyun, 2013: 10). Örgütlerde güven ortamının oluşturulması için faaliyetlerde bulunması gerektiğine değinen Bews ve Rossouw yapılması gereken faaliyetleri şu şekilde sıralamışlardır (Bews ve Rossouw, 2002: 385-388):

- Yöneticilere örgütte güvenin nasıl sağlanabileceğine ve güvenilir olmanın yollarına yönelik güven eğitiminin verilmesi,
- Örgütün faaliyetlerinin, politika ve uygulamalarının tümünde açık, şeffaf ve adil olması,
- Yöneticilerin beceri ve yeterliliklerinin çalışanları tatmin edici düzeye getirilmesi,
- Örgütte etik değerlere bağlı kalınması,
- Çalışanlarla sağlıklı ve olumlu iletişim kurulması ve bilgi paylaşımı,
- Örgütün itibar yönetimine önem vermesidir.

Örgütlerde güvenin oluşturulmasında birçok faktörün (güvenirlilik, yeterlik, tutarlılık vb.) olduğu, bu faktörler arasında örgüt içinde eğitime önem verilmesi, hakkaniyetli olunması, ahlaki değerlere önem verilmesi, çalışanlarla iletişimin sağlıklı olması için uygun koşulların yaratılması gibi etkenlerin olduğu ifade edilmektedir.

Literatürde, güvenin örgütsel başarı için gerekli olduğu, ancak kısa vadede yaratılamadığı, uzun ve özverili çabalar gerektirdiği konusunda fikir birliğine varılmıştır (Demircan ve Ceylan, 2003). İş yerinde çalışanlar üzerinde rahatlatıcı bir etki yaratan güvenin; yöneticiden, çalışma arkadaşlarından ve kurumdan sürekli elde edilmeye çalışıldığı görülmektedir (Cribbin, 1972). Ayrıca kurumlarına manevi yönden bağlı olan, kendilerini örgütün tamamlayıcısı olarak gören, işlerinden mutlu olan çalışanların var olmasını isteyen örgütlerin, kuvvetli güven ilişkileri kurması ve çalışanların bir bütün olarak yöneticisine, çalışma arkadaşlarına ve kurumuna güven duyması gerekmektedir (Özer vd., 2006). Yönetim alan yazınında örgütsel güven boyutları; yöneticilere güven, örgüte (kuruma güven) ve çalışanlar arası güven olarak sınıflandırılmaktadır (Aktuna, 2007). Liderlik üzerine yapılan araştırmalar göstermiştir ki; güven, liderin etkinliği ve örgütün performansı üzerinde kritik önem

taşımaktadır. Çalışanların yöneticilerine güvenleri ve örgüt performansı arasındaki ilişki de bu bağlamda oldukça açıktır (Douglas ve Zivnuska, 2008).

a) Yöneticiye Güven

Örgütlerde güvenin başlatıcısı yöneticilerdir. Yöneticinin kişiliği ve liderlik yeteneği, yönetici olan bireye güveni arttıran, yanı zamanda da azaltan bir faktör olarak görülmektedir. Aynı zamanda örgüt yönetimince desteklenen ilke ve kurallara ödün verilmeden uyulması, yani yöneticinin bürokratik davranması da işgörenlerin güven içinde olmasını sağlayabilir (Başaran, 2004). Burada anlatılmak istenen durum yöneticinin örgütte adil davranarak yönetimi idare etmesidir.

Yöneticiye güven, “yöneticinin sözlerini tutacağı, tutarlı ve adil davranacağı, açık ve doğru cevaplar vereceği inancı” olarak tanımlanmaktadır. Bir örgütte çalışanların yöneticilerine olan güvenleri, yöneticinin teknik ve kavramsal yeteneğine, doğruluk ve dürüstlüğüne, yaptığı işlerdeki başarısı ve kararlarındaki isabet derecesine bağlı olmaktadır. Bu da, çalışanların yöneticiye olan güvenlerini etkilemektedir. Güvenilir bir yönetici, sözüne inanılan, sadık, dürüst, tutarlı, kendisinden zarar gelmeyen, iyiliksever, ayrımcılık yapmayan, yaptığı her şey açık olan ve denetlenebilir birisidir (Eren ve Hayatoglu, 2011).

İslamoğlu, Birsal ve Börü (2007)’ye göre; yöneticiye güven duygusu çalışanlarını destekleyen, dürüst ve adil, takım lideri, olumlu bir çalışma ortamı yaratan, kendine güvenen, bilgi paylaşan, gerginlik yaratmayan, güven veren, yetkin ve yetki veren ve astını önemseyen olarak belirtmiştir (İslamoğlu, Birsal ve Börü, 2007: 59).

İşgörenlerin yöneticiye güven duymasını sağlayacak bazı etkenler vardır. Bunlar arasında yer alan; yöneticilerin düzenli olarak bilgi alışverişinde bulunmaları, karşılıklı etkileşime açık olmaları, kararlara katılmayı sağlayan bir örgüt ortamı oluşturmaları, adil ve dürüst olmaları, davranışlarında tutarlılık göstermeleri, vizyon oluşturmaları gibi özellikler, işgörenlerin yöneticilerine duydukları güveni arttırmaktadır (Yolaç, 2011).

Yönetimsel güvenilirliğin sağlanmasında etkili olabilecek temel unsurları şu şekilde sıralayabiliriz (Dinç, 2007):

- Çalışanların kendilerini ve yaptıkları işi etkileyebilecek konulardan ilk önce haberdar olmaları,
- Yöneticinin kötü haberleri de verebilmesi,
- Çalışanlar için önemli olabilecek haberlerin onlara zamanında iletilmeli,
- Çalışanların önemli gördükleri konularda mutlaka bilgilendirilmeleridir.

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı üzere yöneticilerin gerekli donanımına sahip olması, yönetimi elinde tutması ve çalışanlara karşı tutumu da bu açıdan önem taşımaktadır.

Örgütlerinde güven ortamı yaratmak isteyen yöneticiye düşen görevler maddeler halinde aşağıda belirtmiştir (Özer vd., 2006):

- Tutarlı olma,
- Doğru/ dürüst olma,
- İlgili olma,
- İletişim becerilerine sahip olma ve
- Yetkiyi paylaşmadır.

Yöneticiler için çalışanların güvenini sağlamadaki en etkili araçlar güçlü iletişim ve adaletli yaklaşımdır. Yönetici iletişim kanallarını açık tutarak çalışanlar için ulaşılabilir olmalı, ödül ve ceza gerektiğinde tam ve zamanında hayata geçirmeyi bilmelidir. Yöneticiye güven her zaman olumlu diyalogdan geçmemektedir. Çalışanlar zaman zaman hata yaptıklarını düşündükleri bir çalışana yaptırım uygulanmasını yöneticiden beklemektedirler. Böyle durumlarda yaptırım uygulanmaması da yöneticiye duyulan güveni zedeleyen bir unsur olabilir. Bu nedenle yöneticinin adaletli yaklaşımı yönetici-çalışanarası güvende temel bir unsurdur (Yorgancı, 2016: 26-27).

b) Örgüte (Kuruma) Güven

Örgütsel güvenin yaratılmasında ilk basamak kuruma güven olmalıdır. Bu güven türü, bazı kaynaklarda örgütsel güven (Galford, 2004) ya da odak grubuna güven olarak da ifade edilmektedir. Terfi, kariyer geliştirme, disiplin, başarımlar ve ödüllendirme gibi temel insan kaynakları işlevlerinin tatmin edici, adil ve eşitlikçi şekilde uygulanması, örgütte güvenilir bir ortamın yaratılması için gerekli unsurlar

arasında sayılabilir (Aktuna, 2007). Aynı zamanda kurumda çalışanların iş tanımlarının açık bir şekilde belirtilmesi, iş planlamalarının zamanında yapılması, amaçların gerçekleştirilmesi konusunda örgüt içi yeterli donanımına sahip olduğuna inanılması ve tüm yatay ve dikey ilişkilerin doğru bir şekilde kurulması kuruma güven seviyesinin artmasını etkileyen faktörlerdir (Tokgöz ve Seymen, 2013).

Örgüte güven, bireylerin örgütsel ilişkiler ve davranışlar açısından beklentileri; bir başka ifadeyle bireyin örgütünün kendi yararına olan eylemlerde bulunacağı ya da en azından bu eylemlerin kendisine zarar vermeyeceği inancı olarak tanımlanmaktadır. Özetle örgüt üyelerinin örgüte karşı beslediği güven eğilimidir (Polat ve Celep, 2008: 310).

Kuruma güven ile ilgili yapılan araştırmalarda yazarlar birçok tanım geliştirmiştir. Örneğin; Carnevale (1988) kuruma güveni, çalışanlar sürekli kurum ortamını gözlemleyip kurumun çalışanları ve çalışanların rolleri hakkında görüşler edinip sonra kuruma güvenerek, güvenmemeye karar vermeyi; Gambetta (1988), kurumun çalışanlar tarafından güvenilir saha olarak algılanmasını gerektiğini; Morin (1990)'e göre ise, kurum içinde taraflararası uzun süre devam eden tutarlı davranışlar sonucu oluşan beklentilerin, deneyimlerin ve sorumlulukların anlaşılmasını; Mishra ve Morrissey (1990)'e göre de kuruma duyulan itimat ve kurumdan alınan destek, kurum tarafından verilen sözlerin tutulacağına ve dürüst olunacağına olan inancı Butler (1991) ise kuruma güveni diğer tarafa zarar vermeye uğraşmayacağına yönelik verilen kesin söz olarak ifade etmiştir.

Kuruma güven duygusu dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişin, pozitif bir imajın, huzurlu ve adil bir ortamın, işe alım ve oryantasyonun önemsendiği, bağlılığın oluşturulmaya çalışıldığı, mali yapının güçlü olduğu, çalışanlara ilginin, saygının bulunduğu, performans değerlendirmelerinin objektif olduğu, çalışanların ihtiyaçlarına dikkat edildiği ve uzun süreli istihdamın sağlandığı bir örgütsel yapısı ile mümkündür (İslamoğlu, Birsnel ve Börü, 2007: 57).

Kurum içi güven, örgüt içinde oluşan güven iklimi olup, örgütsel rollere, ilişkililere deneyimlere, dayanarak örgüt üyelerinin, bireylerin niyetleri ve davranışları hakkındaki olumlu beklentileridir. Üst düzey kuruma güven yaratan örgütlerin, örgüt yapılarının daha uyumlu, stratejik ittifakının daha güçlü, takımları

oluşturmada daha etkin olduğu ve daha etkin kriz yönetimi gerçekleştirdikleri görülmektedir. Yüksek güvene sahip örgütlerin, düşük güvene sahip örgütlere göre daha başarılı, intibakı kolay ve yenilikçi örgütler olduğu gözlemlenmektedir. Kuruma güven, örgütün tüm çalışanlarının iş memnuniyeti ve algılanan örgüt etkinliğine bağlı durumdadır (Huff ve Kelley, 2003: 84).

Örgütler için hem kuruma güvenin oluşmasında rol oynayan faktörler, hem de kuruma güven duygusunun getirdiği sonuçlar oldukça önemlidir; çünkü kuruma güven, ilişkileri geliştirir, müzakereleri kolaylaştırır, örgütlerarası ilişkilerde işlem maliyetlerini azaltır ve politik çatışmaları çözer. Kuruma güven aynı zamanda artan bir şekilde örgütün başarısı, örgütün kararlılığı ve çalışanların huzurunun belirlenmesinde, örgütsel verimliliğin ve örgütsel bağlılığın oluşmasında önemli bir faktör olarak rol oynar (Erkmen ve Esen 2013).

c) İş/Çalışma Arkadaşlarına Güven

Örgüt içerisinde çalışanlar etkilendikleri, iletişim kurdukları, özel zamanlarını paylaştıkları, sosyal faaliyetlerde bulundukları fiziksel yakınlık, sosyal statü ihtiyacı, ortak düşünceler ve güvenlik gibi ihtiyaçlar nedeniyle resmi veya gayri resmi gruplar içinde bulunmaktadır. Grup üyeliğinin devamının en önemli faktörü ise güvendir. Güven odaklı olmayıp güvensizlik içerisinde bulunan toplulukta ortak amaçlara göre hareket edilmesi imkânsızdır (Akmaz, 2016: 35). İşgörenler arasında güven duygusunun olduğu bir ortamda, bilgi alışverişi arttığında menfaat güden eylemlere karşı kendini koruma ihtiyacının azaldığı gözlemlenmiştir. İşgörenlerin kendilerine ve çalışmalarına olan güven arttığında çalışma şartları da bu durumdan olumlu olarak etkilenir (Durdağ ve Naktiyok, 2011: 16).

Örgüt üyeleri iş saatleri sürecinde birbirleriyle sürekli etkileşimde bulunurlar ve bu süreçte birbirlerinin yardımına ve desteğine ihtiyaç duyarlar. İhtiyaçlarıyla ilgili beklentilerinin karşılanması bireyin örgütsel davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir (Dinç, 2007: 31). Örgütlerde bu olumlu davranışlar bireyler arasında güven duygusunun gelişmesini ve birbirlerini desteklemelerini sağlayarak olumlu örgütsel çıktılar elde edilmesini kolaylaştırır. Aksi takdirde çalışanlarda isteksizlik, tükenmişlik, uyumsuzluk ve stres gibi olumsuz duygular oluşur (Aykan, 2007: 159).

Bu açıdan örgütlerde bireyler arasında güvene dayalı ilişkilerin kurulması büyük önem taşımaktadır (Özhan, 2016: 47).

Çalışma arkadaşlarına güven duygusu bilgi ve çabası ile başarmak isteyen, kendini geliştiren, dürüst ve açık, sevecen, istismar etmeyen, hoşgörülü, sorumluluk sahibi, politik olmayan ve uyumlu olma ile ilgilidir (İslamoğlu, Birsal ve Börü, 2007: 57).

Örgüt içerisinde başarılı bir gidişat benimseyebilmenin yolunun takım çalışmasından geçtiği ve takım çalışmasının da örgütsel anlamda birbirine güvenen ve şeffaflık ilişkisi doğrultusunda ilişkiler kuran çalışanlar ile mümkün olabileceği yorumunda bulunmak uygun olacaktır. Buradan yola çıkarak, örgütlerin öncelikle birbirine kafa olarak uyan bireylerden oluşması gerektiğini belirtmemiz olanak dâhilinde bulunmaktadır (Günüşen, 2016: 20). Yukarıda yazılanlardan da anlaşılacağı gibi çalışma arkadaşlarına güven iş yaşamında çok önemlidir çünkü bazen çalışanlar yöneticilerden daha güncel ve uygulanabilir bilgilere sahip olabilmektedirler. Birbirlerine güvenen çalışanlar bilgilerini açık olarak paylaşırlarken ve birbirlerine yaptıkları iş konusunda geri bildirim verirlerken daha dürüst davranıp yeni ürün ve süreçler yaratabilme ortamı sağlayabilirler. Sonuç olarak, örgüt içinde işbirlikçi ve dingin bir sosyal ortam sağlayabilmek için çalışanların arkadaşlarına güvenmeleri önemli bir önceliktir. Çalışanlar arasında güven olmadığı durumlarda bilgi paylaşımında isteksizlik artacak, karar alma konusunda yardımlaşma sağlanamayacaktır (Terekli, 2010: 43).

Örgütsel güvene dair yapılan tanımlamaların ve örgütsel güven mekanizmasının işleyişine dair oluşturulan teorik altyapının ardından literatürde yer alan ve güveni farklı boyutlarıyla değerlendiren modelleri irdelemekte fayda görülmektedir. Tanımda ortaya çıkan farklılaşmalar literatürde yer alan güven modellerine de yansiyarak ve modeller arasında bir takım benzer ve farklı yanlarını ortaya çıkarmıştır (Aksoy, 2009: 63). Örgütsel güven modellerinin; Douglas McGregor'un "X ve Y Kuramları", Likert "Yönetim Modeli", Mayer, Davis ve Schoorman'ın "Güven Modeli", McKnight, Cummings ve Chervany'in "Güven Modeli", Jones ve George'ye göre "Güven Modeli", Mishra "Güven Modeli", Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd "Güven Modeli", Bromiley ve Cummings

“Güven Modeli” olarak sıralanmaktadır (Akmaz, 2016: 36). Genel olarak bakıldığında modellerin vurguladığı nokta duygu, tutum, davranış, kişilik, kültür, iletişim, bilgi, niyet, kaybetme korkusu vb. olduğu görülmektedir. Bu nedenle birçok tek taraflı (sadece çalışan ya da işveren) bir çalışma olmadığı gibi tek taraflı güvenin de olamayacağı yukarıdaki ifadelerden de anlaşılmaktadır. Örgütsel modellerde açıklandığı gibi birçok durumu barındırdığı görülmektedir ve bu açıdan bakıldığında örgüte güvenin işgörenler ve örgüt açısından ne gibi olumlu/olumsuz sonuçları doğurduğu aşağıda açıklanmıştır.

2.4. ÖRGÜTE GÜVENİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN SONUÇLARI

Çalışma hayatındaki en önemli unsurlarından biri olan güven, gerek organizasyon içerisinde kurulan ilişkilerde gerekse çalışanla üst arasındaki ilişkilerde ayrı bir yere sahiptir. Bu önemli unsur çalışan açısından olduğu kadar organizasyon açısından da ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Öncelikli olarak güven, çalışanların ortak bir hedefe doğru hareket etmesini, işbirliği yapmasını, organizasyonun öğrenen bir organizasyon haline gelmesini, hem çalışanların hem de organizasyonun yeniliklere açık hale gelmesini sağlayan bir aktördür (Can vd., 2001: 20).

Örgütsel güven, örgüt ve çalışan arasındaki ilişkilerde örgütsel başarıyı artıran bir unsurdur. Güvenin varlığının gerek örgüt açısından, gerekse bireysel açıdan pozitif sonuçlar doğuracağı açıktır. Güven zedelendiğinde ise, bu durumun çalışan davranışları üzerinde önemli derecede olumsuz sonuçları olabilmektedir (Bozkurt Yıldırım, 2014: 49). Örgütlerin faaliyetlerini uygun şekilde devam ettirebilmeleri, sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayarak amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri, daha üretken, kaliteli, farklı ve yaratıcı çalışanlara sahip olabilmeleri ile mümkündür. Bu anlamda güvenin, örgütün tüm kademelerine yayılması gerekmektedir. Örgütüne güvenen çalışanlar, örgütün amaç ve hedeflerini daha kolay benimseyecek ve örgütün gelişmesi, farklılaşması ve büyümesi için gerekli görüş, düşünce ve duyguları örgütleri ile paylaşmaktan çekinmeyerek, örgütlerine olumlu katkılar sağlayacaktır (Üstün, 2015: 57).

Polat (2009)’a göre, güven düzeyi arttıkça örgüt iklimi oluşturma, yetki ve kaynak aktarma, örgütün çevreye uyumu gibi örgütsel özelliklerin gelişmesi

kolaylaşmaktadır. Örgütsel güven işletme hedeflerinin, kurallarının ve yetkilerinin çalışanların hedefleri ile örtüşmesine olan inançlarının gelişmesine katkıda bulunarak, bu hedeflere yönelik istekli davranma sonucunu doğurmaktadır. Güven düzeyi yüksek çalışanların devamsızlık ve işten ayrılma oranları azalmakta, moralleri ve adalet düzeyi artmakta, kavga, tartışma, iş stresi gibi unsurlar azaltmakta ayrıca güven ortamında oluşan olumlu hava ve hareketlilik hem örgüt açısından hem de bireyler açısından performansı artırmaktadır. Bir işletmede güvenin sağlanması örgüte olan bağlılığı da artırmaktadır (Polat, 2009: 60). Örgüt içindeki güven olgusunun var olmasıyla meydana gelen ve örgüt sağlığına olumlu yönde katkı sağlayan unsurlar (Demirdağ, 2015: 39), Tablo 7’de ifade edilmiştir.

Tablo 7. Örgütsel Güvenin Sonuçları

Yazar	Örgütsel Güvenin Sonuçları	
Currall ve Judge, 1995	İşlem Maliyeti	Güven düzeyi düşük olan örgütlerde işlerin maliyetleri artmaktadır. Güven düzeyinin yüksek olduğu örgütlerde ise, çalışanlar arasında kaynak alışverişi imkânı olur, çalışanların kişisel çıkarlarını korumak için alınacak önlemlere daha az ihtiyaç duyulacağından işlem maliyetleri ve bilgi aktarımının maliyetleri düşer.
Barker ve Camarata, 1998	Örgütsel Öğrenme	Güven örgütsel öğrenme için öncelikli bir durumdur ve güven dolu bir çalışma çevresi, birlikte öğrenmeyi, bilgi üretmeyi ve yeni bilgilere başvurmaya olanak sağlar.
Hardy vd., 1998	İşbirliği	Güven, fırsatçı davranışlara son vererek, karmaşayı en aza indirerek, eşgüdüm ve işbirliğini güçlendirerek örgüt içi ilişkileri daha etkili hale getirme fonksiyonuna sahiptir.
Hardy vd., 1998	Risk	Güven, ilişkilerde tahmin edilebilirlik oranını yükseltirken risk ve belirsizliği en aza indirmektedir.
Martin, 1998	Liderlik	Etkili bir liderlikte, vizyon ve güven oluşturma arasında oldukça yüksek bir ilişki olduğu söz konusudur.
Kramer, 1999	İşbirliği	Güven işbirliğinin önkoşuludur. İşbirliği ise, ortak amaçlara ulaşmada bilgi paylaşımı ve örgütsel problemin çözüm sürecinde ortak hareket etmek açısından önem taşımaktadır.
Nyhan, 2000	Sorumluluk Almak	Çalışanlar örgüte karşı güven duyduklarında sorumluluk alabilir. Çalışanların örgütsel güven düzeyi azalmaya başladığında, örgüte olan sorumluluğu da azalır.
Nyhan, 2000	Verimlilik	Örgütlerde güven kaybı, verimliliğin de düşmesine neden olur. Çalışanların örgüte güven duyması, için etkin ve etkili bir şekilde yerine getirilmesinin engelleyen tutum ve davranışları ortadan kaldırarak, örgüt için verimlilik söz konusu olur.
Reinke, 2003	Değişim	Güven duygusunun olduğu örgütlerde, örgüt üyeleri değişimin bir parçası olmak için isteklidir. Güvensizlik ise insanları değişime karşı direnmeye yönlendirir.
Sağlam Arı, 2003; Özbek, 2006	Bağlılık	Yöneticilere duyulan güven, örgütsel bağlılıkta belirleyici bir rol oynar. Duygusal ve bilişsel güven düzeyi örgütsel bağlılık düzeyini olumlu yönde etkiler.
Lee, 2004	Özdeşleşme	Yüksek güven ortamının olduğu örgütlerde, çalışanların örgütle özdeşleşme düzeyi de yüksek olmaktadır.
Wong vd., 2005	Performans	Örgütsel güven ile örgüt üyelerinin performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
Yazıcıoğlu, 2009	İş Tatmini ve İşten Ayrılma	Örgüte duyulan güven, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu değişkenler arasında “cinsiyet” açısından anlamlı olarak farklılaşma olmadığı, fakat “eğitim, yaş, kıdem yılı” açısından anlamlı olarak farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Kaynak: Çubukçu, 2010: 26.

Örgüte güvenin sonuçları açısından değerlendirildiğinde yukarıdaki Tablo 7’de birçok yazarında ifade edildiği gibi işlem maliyetinin varlığı, örgütsel öğrenmenin etkili olması, işbirliğinin önemi, sorumluluk alma ve verimliliği etkilediği bunların yanında özdeşleşme, performans ve işten ayrılma niyeti gibi birçok unsur bulunduğu ifade edilmiştir.

Güven ile organizasyona bağlı olma ve örgütsel vatandaşlık arasında doğrudan bir ilişkinin var olduğu söylenebilmektedir. Yapılan çeşitli araştırmalarda çalışanların güven duymalarının organizasyonel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık gibi sonuçlar doğurduğunu ve güvenin bu sonuçlarla doğru orantılı olduğunu ortaya koymuştur (Toprak, 2006: 44).

Güven çalışanların örgütsel bağlılığını arttırıcı bir etkiye sahiptir. Duygusal ve bilişsel güven düzeyi örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir. Örgütlerine güvenen çalışanlar, örgüt üyeliklerini gönüllü olarak devam ettirirler, örgüt hedeflerini daha çok benimserler. Örgütlerde işbirliğinin sağlanmasının ilk adımı, birbirlerine güvenen çalışanlardır. Güven, fırsatçı davranışlara son vererek, karmaşayı azaltarak, işbirliğini sağlar. Çalışanların geri beslemede bulunma düzeylerinin artması da güvenin bir başka sonucudur. Yöneticilerine güvenen çalışanların, doğan sonuçları geri bildirme düzeyi daha yüksektir, çünkü doğan sonuç olumsuz bile olsa, yöneticinin etik dışı ve adaletsiz davranmayacağını bilirler (Sevinç, 2013: 41).

Güven, çalışanların işbirliği yaparak ortak bir hedef doğrultusunda hareket etmesini, örgütün öğrenen bir örgüt haline gelmesini ve hem örgütün hem de çalışanların yeniliklere açık hale gelmesini sağlayan önemli bir faktördür (Toprak, 2006: 44). Örgütlerde güven ortamının var olması sonucunda ortaya çıkacak ve örgüt etkinliğine olumlu etki edecek örgütsel bağlılık, verimlilik, işgörenlerin iş tatmini, moral ve motivasyon düzeylerinde artış, problem çözme ve karar verme süreçlerinde iyileşme olduğu sonuçlarının yanında işgücü devri, devamsızlık, değişime karşı direnç ve stres düzeylerinde ise azalma olduğu sonuçlarının olduğu belirtilmektedir (Yaşar, 2005: 40; Çağlar, 2011: 1828). Günümüzde örgütlerin çevresel ve ekonomik değişimlerin oranının artması, ilişkilerde esnekliğe ve iş birliğine duyulan ihtiyacın daha çok hissedilmesi, takım çalışmalarına olan inancın artması, işgörenlerle

ilişkilerinin ve kariyer standartlarının değişmesi örgütsel güvenin önemini artırmaktadır (Arslan, 2009: 175).

Genel olarak değerlendirildiğinde, örgütsel güvenin işgören-işletme açısından birçok unsurun olumlu/olumsuz etkilendiği (iş tatmini, örgütsel bağlılık / işten ayrılma gibi) işgören ve işveren arasında o ince çizginin korunması gerektiği söylenebilmektedir. Yapılan araştırmalarda işgörenlerin işletmeye güven duymalarının hem işverene fayda sağladığı hem de gelecekteki hayatlarında daha emin adımlarla ilerlediklerini ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra, işgörenin işletmeden memnun kalmaması, çalıştığı yerin şartların yeterli olmaması ya da farklı bir işletmenin daha cazip ücret teklifi sonucunda işgörenlerin işletmeden ayrılması kaçınılmaz olmaktadır. Diğer taraftan, kurum içinde birkaç çalışanın örgütsel güvensizliği sorun yaratmayabilir ama gelecekte örgüte güven duygusu azalan kurumdan ayrılan personel sayısı artmakta, çalışma kültüründe bozulmalar, ekip çalışmasında verimsizlikler, motive olmayan çalışan, tatmin düzeyi düşmüş çalışanlar ve nihayetinde kurumun amaçlarından uzaklaşması söz konusu olabilecektir (Top, 2012: 261). Bu doğrultuda, araştırmanın izleyen kısmında işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramsal açıklamalar verilerek, önemi ve sonuçları hakkında bilgi verilmiştir.

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMININ TANIMI, KAPSAMI VE NEDENLERİ

İşten ayrılma niyeti ve işten ayrılma birbirlerinden farklı kavramlardır. İşten ayrılma niyeti, bireylerin örgütten çekilmek istediğini ifade ederken, işten ayrılma ise bireyin örgütten fiili olarak ayrılması olarak kabul edilmektedir (Yıldırım vd., 2014: 36). İşgörenlerin örgütten ayrılmak istemelerindeki nedenler gönüllü ya da gönülsüz etmenlerden kaynaklanabilmektedir. İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin iş tatmini ve moral düzeyleriyle doğrudan ilişkilidir (Cho vd., 2009: 374). İşten ayrılma niyetinin temel nedeni bireysel farklılıklardır. Bunlar; stresin insanlar üzerindeki etkileri, ikili ilişkilere gösterilen yaklaşımlar, kültür ve zamanlama kavramı gibi etmenler olabilmektedir. Bu nedenle, işten ayrılma niyeti hala tam anlamıyla çözümlenememiş

bir olgudur. İnsan faktörünün olması ve her bireyin farklı bir yaklaşım göstermesi ve tepki vermesi bu durumu ortaya çıkarmaktadır (Kumar ve Singh, 2012: 7).

İşten ayrılma niyeti işgörenlerin mevcut iş koşullarından duymuş oldukları memnuniyetsizlik dolayısıyla işlerinden ayrılmayı düşünmeleri olarak ifade edilebilir. İşgörenlerin işten ayrılmasının örgüt açısından ciddi sonuçlar doğurması nedeniyle işten ayrılma niyeti birçok bilimsel disiplin tarafından araştırılan bir olgu olmuştur (Hwang ve Kou, 2006). İşten ayrılma niyeti kavramıyla yapılan tanımlar incelendiğinde, içerik olarak birbirine benzer oldukları görülmektedir (Demir Harputluoğlu, 2015: 40). İşten ayrılma niyeti ile ilgili literatür de yapılan çeşitli tanımlar paragraftaki gibi ifade edilmiştir:

İşten ayrılma niyeti, işgörenin örgütten ayrılma konusundaki düşünceleridir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193). Bunun üzerine işgörenlerin çalıştıkları iş yerlerin de iş doyumsuzluğu yaşamaları durumunda ortaya koymuş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir (Rusbult, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988: 599-601). Diğer bir ifadeyle işgörenin işinden ayrılma hususundaki bilinçli ve temkinli kararını ve niyetini ifade etmektedir (Batılı, 2010: 50) ve işgörenlerdeki iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında yaşanan negatif ilişki nedeni ile işi terk etme eğilimini kaynaklanmasındandır (Slattery ve Selverajan, 2005: 53). Bu bilgiler neticesinde işgörenlerin işinden ayrılacağını gösteren haberlerin (Tett ve Meyer, 1993: 259-260) en önemlilerinden birkaçına değinilmiştir. Bunların dışında yer alan bir başka tanımlar ise işten ayrılma niyeti, işgörenlerin örgütten ayrılma konusundaki bilinçli ve temkinli bir kararı veya eğilimine denir (Çelik ve Çıra, 2013: 11). Ayrıca işgörenlerin iş koşullarından tatmin olmamaları durumunda göstermiş oldukları aktif ve olumsuz sonuçlar doğuran eylemler şeklinde de tanımlanmaktadır (Onay ve Kılıcı, 2011: 365).

İşten ayrılma niyeti ile ilgili tanımlar incelendiğinde en önemli sebepler arasında işte yaşanan stres, işin çalışanı yeterince tatmin etmemesi, çalışanın iş ya da örgütle ilgili olumsuz düşüncesi diye sıralamak mümkündür. Buna bağlı olarak insanların yaşam tarzları, hayata bakış açıları da işten ayrılma niyetini olumlu/olumsuz etkilemektedir. Küreselleşmeye bağlı olarak da değişen iş-yaşam koşulları insanların bakış açısını değiştirmiştir.

İşten ayrılma niyetinin işe son verme davranışına dönüşmesi belirli bir süreci takip etmekte ve bu süreç bir çok unsurdan etkilenebilmektedir (Hom vd., 1992: 905). Cotton ve Tuttle'nin, işe son verme davranışı ile buna etki eden unsurlar arasındaki ilişkiyi meta-analiz yöntemi ile inceleyen çalışmaları, çeşitli dışsal unsurların (işsizlik oranı, alternatif iş olanakları vb.), örgütsel unsurların (yönetim tarzı, iş tatmini, ücret, ödüllendirme vb.) ve kişisel unsurların (cinsiyet, yaş, aile vb.) bu davranışa etkisi olduğunu göstermiştir (Alexander vd., 1994: 518: akt. Şahin, 2011: 277). Bu noktada, işten ayrılma niyetinin oluşumuna ilişkin gerçekleşen süreç ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda, işten ayrılma niyeti kapsamında bireylerin izledikleri yol aşağıdaki gibi ifade edilmiştir (Gürpınar, 2006: 51):

- İşten ayrılma karar süreci,
- İşin değerlendirilmesi,
- İş tatmini/ İş tatminsizliği,
- Ayrılma düşüncesi,
- Ayrılmanın fayda ve maliyetlerinin düşünülmesi,
- Alternatifleri araştırma niyetinin oluşması,
- Alternatiflerin araştırılması,
- Alternatiflerin değerlendirilmesi,
- Mevcut iş ile alternatiflerin karşılaştırılması,
- İşten ayrılma niyeti oluşumu/ kalma isteğidir.

İşten ayrılma gönüllü ayrılma ve zorunlu ayrılma olarak iki şekilde incelenebilmektedir. Buna göre gönüllü işten ayrılma kişinin kendi iradesiyle işi bırakması eylemidir. Zorunlu işten ayrılma ise; kişinin kovulması veya ciddi hastalıklar, ölüm gibi sebeplerle işten ayrılmak zorunda kalmasıdır (Price, 2004: 3-4). Yönetime, uygulanan politikalara, iş arkadaşlarına veya örgüt yapısındaki belirsizliklere kızan ve aniden işten ayrılma kararı alanlar, işten ayrılma davranışını gönüllü olarak yapmış sayılmazlar. Gönüllü davranış planlıdır ve planlanmış davranış teorisi kapsamında ele alınır. Dolayısıyla, işten ayrılma niyeti, gönüllüdür ve planlıdır (Özdevecioğlu, 2004: 98). Demirtaş ve Akdoğan, (2014) işten ayrılma

nedenlerinden biri olan bireysel nedenleri; emeklilik, ölüm, hastalık, askerlik, eğitim, evlilik ve hamilelik, ikamet değişikliği şeklinde sıralamaktadır.

Günümüz dünyasında pek çok faaliyet alanında değişen iş koşulları ve işletmelerarası rekabetin artması ile birlikte insan kaynağı, işletmelerin faaliyetlerinin devam ettirmesinde öne çıkan bir kaynak haline gelmiştir. Bu nedenle işten ayrılma niyetinde olan işgörenleri bu niyetlerinden vazgeçirmek için “işten ayrılma niyeti” konusu önemli bir araştırma konusu haline gelmiştir (Altınöz, 2009: III). Bu bağlamda organizasyonlar işten ayrılma niyeti nedenlerini araştırmışlardır. Çünkü çalışma şartlarının daha iyi olduğu başka iş olanaklarının varlığı halinde işgörenin işten ayrılma eğilimi artacak ve bir süre sonra işini tamamen bırakacaktır (Çakır, 2007: 134).

İşten ayrılma, önemli olduğu kadar riskli de bir kavramdır. Bu riskler iş hayatında maddi ve manevi kayıplar olarak karşımıza çıkmaktadır. İşten ayrılma niyetini dile getirmenin belirli bir maliyet olmadığından işten ayrılmayı dile getirmekten daha kolaydır. Düşük seviyeli iş tatmini ve alternatif iş fırsatları gibi durumlar bazı zamanlar çalışanların işlerinden ayrılmalarına neden olabilmektedirler. Fakat bunun yanı sıra çeşitli olumsuzluklara rağmen çalışmaya devam da edebilirler. Üstelik çalışanların birçoğu işten ayrılma niyetine sahip olsa bile bunu fiili olarak davranışa geçirememektedirler (Ünler vd., 2014: 239). İşgörenlerin işten ayrılması, işletmeler için önemli bir sorun niteliğindedir. İşgörenlerin işten ayrılması üzerine yapılan bir araştırmada işten ayrılma davranışının önemli ölçüde kişilerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iş motivasyonu ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur (Çekmecelioglu, 2007).

İşten ayrılma niyeti, işgörenin, hak ettiği ile aldığı arasındaki farkla ortaya çıkmaktadır. Yani işgören hak ettiğini düşündüğü şeylere sahip olamazsa işten ayrılma niyeti ortaya çıkacaktır (Gülertekin, 2013: 69). İşten ayrılma niyeti, çalışma yaşamında pek çok faktörlerden etkilenebilen hassas bir konudur. Özellikle kalifiye personelin işletmede tutulmasında yöneticiler için önemli bir değişken olan işten ayrılma niyetini doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen çok sayıda faktör söz konusudur. Turizm sektöründe bu faktörlerden ön plana çıkan faktörün iş stresi olduğu belirtilmektedir (Turunç ve Avcı, 2015: 58).

İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesi ile işgörenlerin işten ayrılmasına ilişkin durumları önceden tahmin edilebilmekte, açıklanmakta ve gerekli önlemler alınabilmektedir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetini genelde iş atmosferi, iklimi, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, kurumdan talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme ve otonomi gibi durumlar etkilemektedir. İşten ayrılma niyeti örgütsel davranış yazınında çeşitli teori ve kavramlar ile ilişkilendirilmektedir, bunlar aşağıdaki gibi ifade edilmiştir (İşçi, 2010):

- Herzberg'in çift faktör teorisinde yer alan motivasyon ve hijyen faktörlerin karşılanması durumunda işten ayrılma niyeti azalır.
- Maslow'un ihtiyaçlar teorisinde yer alan faktörler karşılandığında işten ayrılma niyeti düşer.
- Personel hareketliliği teorisi (turnover theory) iş doyumu, kurumsal bazı seçeneklerin varlığı, arama niyeti (search intention) ve çıkış niyeti (quit intention) ile ilişkilidir.
- Birey kurum uyumu teorisi (person to organization fit theory) uyum olması durumunda işten ayrılma niyetinin düşeceğini varsayar.
- Personel hareketliliği teorisine göre (turnover theory) işin karakteristiğinin (anlamlı iş, iş kimliği, otonomi gibi) iş doyumu dolayısıyla işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir.
- İş-çaba modeline göre (job investment model) iş çabası ve elde edilen ödül örgüte bağlılık, iş doyumu ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

İşgörenlerin iş yaşamından ayrılmaya karar vermeleri sadece maddi anlamda değil ruhsal açıdan da olumsuzluk yaratmaktadır. Yaşam koşullarına bağlı olarak çalışmak zorunda kalan işgörenler ise bu durumu (işten ayrılma niyetini) arka plana atarak o iş yerinde çalışmak istemese de özellikle maddiyattan dolayı (ailesini geçindirme sorumluluğu, maddi özgürlüğünü kaybetme korkusu, yeniden iş bulamama vb.) işine devam etmektedir. Bu bağlamda, işten ayrılma niyetinin hem işgörenler hem de örgüt açısından önemi yadsınamayacak kadar büyük önem taşımaktadır.

3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN ÖNEMİ

Örgütler açısından maliyet getirici ve zaman kaybettirici olan, aynı zamanda örgütteki çalışma grupları arasındaki sosyal ilişkileri zedeleyerek, işgörenlerin morallerini bozan ayrılma davranışının bir önceki basamağı olan işten ayrılma niyeti, işgörenin işinden henüz ayrılmamış olması ve örgütte kalarak, örgüt için çalışmasının devamının sağlanması fırsatı vermesi açılarından örgüt için oldukça önemlidir (Poyraz ve Kama, 2008: 149). İşlevsel olarak düşünüldüğünde niteliği düşük işgörenin içinden ayrılması ne kadar istenen bir sonuçsa, eğitilmiş ve nitelikli işgörenin içinden ayrılması da o ölçüde istenmeyen bir durumdur (Sağlam Arı vd., 2010: 146).

Bireylerin çalıştıkları örgütten ayrılmaları sadece fiziki ayrılma anlamına gelmez. Örgütten ayrılan birey, bilgiyi ve tecrübeyi de götürür. Örgüte yeni katılacak olanların bu bilgiyi ve tecrübeyi yeniden kazanmasının örgüte olan maliyeti yüksektir (Met ve Sarioğlu, 2010: 204). Bu yüzden konularında yetişmiş işgörenlerin tatmin ve bağlılıklarının sağlanarak, ayrılma niyetinin oluşmasına engel olmak ve söz konusu işgörenlerin örgüt içerisinde kalmasını sağlamak, örgütün verimlilik ve etkinliği açılarından son derece önemlidir (Poyraz ve Kama, 2008: 149).

İşten ayrılma sadece örgütler açısından değil aynı zamanda işgörenlerin açısından da bir maliyete katlanma mecburiyeti yaratmaktadır. Bu maliyetler (Göler, 2008: 104):

- İşgörenlerin örgütten kendi isteği ile ayrılması durumunda kıdem tazminatı alamaması,
- Yeni iş bulana kadarki ücret kayıpları,
- Eski ve yeni işi arasındaki oluşabilecek ücret farklılığından doğan kayıpların olması,
- Sosyal güvenlik imkânları, ikramiye gibi avantajlardan mahrum kalması,
- Maddi kayıpların yanında psikolojik kayıpların yaşanmasıdır.

Çalışan kişi işten ayrıldıktan sonra ayrılan işgören için yapılacak çok fazla bir şey yoktur. Fakat işgörenlerin işten ayrılma niyeti özellikle işletmeler tarafında

önceden bilinebilirse ve işgörenlerin işten ayrılma niyetini oluşturan sebepler ayrılmadan tespit edilebilirse işgören işten ayrılmadan olumsuz durum düzeltilebilir (Yumuşak ve Boz, 2013: 377). Dolayısıyla, işten ayrılma niyetine sahip işgörenlerin ilk fırsatta örgütten ayrılma kararı vermesi önlenmelidir. Niyetin davranışa dönüşmemesi bugün için mümkün olabilir ancak, niyetin davranışa dönüşme ihtimalinin yüksek olduğu bilinmelidir (Met ve Sarioğlu, 2010: 204).

Yukarıdaki ifadelerden yola çıktığımızda işten ayrılmanın örgüt ve işgören açısından olumsuz durum yarattığını görülmektedir. İşten ayrılmanın yaşandığında hem örgüt hem de işgören açısından ne gibi sonuçlar doğurduğu aşağıdaki ifadelerde açıklanmaya çalışılmıştır.

3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN İŞGÖRENLER VE ÖRGÜT AÇISINDAN SONUÇLARI

İşten ayrılma birçok riski (alternatif fırsatlar hakkındaki belirsizlik), finansal maliyetleri (ücret kaybı), hareket maliyetini (bir işten diğer işe geçiş olması) veya psikolojik maliyetleri (değer verilen birçok iş ilişkisini kaybetmek) içeren oldukça önemli bir karar aşamasıdır. Bu yüzden çoğu zaman işten ayrılma niyetini ortaya koymak gerçek işten ayrılma davranışını yapmaktan çok daha kolaydır (Allen, Weeks ve Moffitt, 2005). İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş-rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (Takase, Maude ve Manias, 2005).

Örgütler işten ayrılma niyeti sonucunda gelişen işten ayrılmaları ve bunun yoğunluğunu ifade eden işgücü devir oranını izlemek ve denetim altında tutmak durumundadır. Bunun nedeni, ayrılan işgörenlerin yerlerine yenilerini almanın ve yetiştirmenin yüksek maliyetleridir. İşgörenin işten ayrılmasının örgüte maliyeti, boşalan görev pozisyonunun kaldırılması, boş bırakılması veya ayrılan kişinin yerine yeni bir işgörenin işe alınması kararına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Pozisyonun kaldırılması özellikle küçülme uygulamalarında maliyetleri azaltmak amacıyla gerçekleştirilmektedir (Barutçugil, 2004: 474).

Genel olarak işgörenlerin işten ayrılmalarının, örgütler için önemli maliyetlere neden olduğunu söylemek mümkündür. Sermayenin yanı sıra, yetenekli

işgörenlerin kaybedilmesi, bu işgörenlerden bazılarının rakip firmalara geçmesi ve kalan işgörenlerin stres düzeyinin yükselmesi ve morallerinin düşmesi de bu maliyetler arasındadır. Yeni işgöreni bulma, mülakat, seçme ve işe alma, eğitim ve yerleştirme maliyetleri ve ayrılan kişiden kaynaklanan maliyetler, işgörenin yenilenmesinin maliyetleri arasındadır. İşten ayrılanların aldıkları tazminat, yasal ödemeler, yararlandıkları sosyal haklar, kurumun imajına ve kalanların moral düzeyine yaptıkları zararlar ve aldıkları “dışarıda işe yerleştirme” desteği de ayrılmanın maliyetleri arasındadır (Azaklı, 2011: 84). Bununla birlikte, bir işgörenin işten ayrılması örgütteki diğer işgörenler arasındaki sosyal etkileşimin ve iletişimin bir anda kesintiye uğramasına ve uyumun bozulmasına neden olabilir (Şahin, 2011: 277). İşgörenin örgütten ayrılması halinde örgüt ve işgören açısından ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçlar şu şekilde sıralanmaktadır (Adıgüzel, 2012: 165):

- İşgörenin ayrılma kararını vermesi ile iş aramaya başlaması ve bu sırada örgütteki temponun düşmesi ve devamsızlıkların artması,
- İşgörenin işten ayrılmasının diğer grup üyeleri üzerinde olumsuz etkiler yaratması,
- İşgörenin işten ayrılmasından sonra, örgüt hakkındaki olumsuz izlenimlerini yayması, örgütü kötülemesi,
- İşgörenin işten ayrılmasıyla, yerine yeni işgörenin gelmesi arasındaki geçen zamanda üretim kaybı/hizmette aksamanın olması,
- Örgütün yeni işgören için harcamalar yapması (işgören alım ilanları gibi),
- İşe alınan yeni işgörenin kalifiye hale gelinceye kadar eğitiminin ve eğitim giderlerinin örgüt tarafından sağlanması,
- İşine hâkim olamayan yeni işgörenin, eğitim süresince verimli çalışmaması,
- Yeni işgörenin acemilik devresi geçene kadar yapmış olduğu hataların maliyetleri,
- Üretime/hizmete yeterince katkısı olmayan işgörenin örgütten ücret alması ve
- Yeni işgören, tam kapasiteyle işe başlayıncaya kadar var olan işgörene fazla mesailer yaptırılması, böylelikle hoşnutsuzlukların ortaya çıkmasıdır.

İşten ayrılma niyeti, ayrılma davranışının en güçlü ve en doğrudan habercisidir ve iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma davranışı arasındaki

ilişkiye aracılık etmiştir (Ceylan ve Bayram, 2006). İşgörenlerin bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise, işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır. İşten ayrılmayı engelleyen faktörler; iş tatmini, işe yapılan yatırımlar, alternatif iş imkânları ve örgütsel ödüllerdir (Karsh vd., 2005).

İşten ayrılmanın bireysel açıdan olumsuz sonuçları gerçekleşmemiş yüksek beklentiler, kıdem kaybı ve sosyal hayatın azalması, buna karşılık olumlu sonuçları ise başka bir işten sağlanacak yüksek gelir imkânı ve stres ortamından kaçış olarak belirtilmektedir. Örgütsel açıdan ise örgütte düşük performans sergileyen işgörenlerin olmaması, yenilik, esneklik, uyarlanabilirlik gibi unsurlar da işten ayrılma niyetinin olumlu sonuçları arasında sayılabilmektedir (Rehman, 2012: 84). Bu anlamda, örgütü bir üst düzeye taşıyabilecek işgörenlerin örgüte katılımı ile taze kan ve heyecan sağlaması adına işten ayrılma davranışı etkili olabilmektedir (Rowley ve Purcell, 2001: 173).

İşten ayrılma niyeti sonucunda gerçekleşen işten ayrılma işgörenlerin yaşamlarına ilişkin verdikleri bireysel kararları oluşturmaktadır. Bu nedenle de bu kararın insan kaynakları yönetimi tarafından araştırılıp, incelenmesi, karar değiştirilemese bile, işgörenle yapılan çıkış mülakatı ayrılma da ki nedenlerin neler olduğunun göstererek aynı durumun diğer işgörenler için geçerli olup olmadığını ve bu sorunların giderilebilir nitelikte olup olmadığını belirlenmesinde büyük önem taşınmaktadır. Bu şekilde gerçek nedenlere ulaşarak diğer işgörenler için önlem alınabilme fırsatı elde edilebilecektir (Azaklı, 2011: 89-90). İşten ayrılmaları azaltabilmek için (Tütüncü ve Demir, 2003: 148):

- İşletmedeki işgörenleri iyi tanımak ve herkesin yetkinliklerini iyi analiz etmek gerekmektedir.
- İşe doğru eleman yerleştirmek ya da elemanların yetkinliğine göre iş dağılımı yapmak gerekir.
- Örgütsel bağlılığı arttırıcı faaliyetlerde bulunmak özellikle yeni eski personel ayrımı gözetmeksizin motivasyon sağlamak gerekir.
- İyi bir performans değerlendirme sistemi kurmak ve işletmede her kademede bu performans değerlendirme sisteminin uygulanabilirliğini sağlamak gerekir.

- Yeni işe başlayan işgörenlere eğitimler vermenin yanı sıra mevcut işgörenlere de düzenli ve belirli aralıklarla eğitimler vererek kişisel gelişimlerin artmasını sağlamak gerekir.

İşten ayrılma niyetinin tespit edilerek önlenememesi ve fiilen işten ayrılmaya dönüşmesi kurumun personel devir oranını yükseltir. Personel devir oranı yüksek olan kurumlarda yaşanan olumsuzlukların arasında; firma belleğinin azalması, iş planının bozulması, yetenekli iş gücünü kaybetme olasılığı, sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz yönde etkilenmesi, yeni işe alınacak olan elemanlara verilecek eğitim, işe alım maliyetleri, çalışmaya devam eden kişilerin iş arkadaşlarını kaybetmelerinden dolayı yaşayacakları üzüntü ve yeni gelenler ile yaşanacak ilişkinin belirsizliğinden doğan endişe yer almaktadır (Atalay, 2013: 48).

İşten ayrılma niyetinin ve işten ayrılmanın elbette işgörenler için de bir takım olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bunlara kişinin gelirinde düzensizlik, psikolojik sorunlar, ailevi sorunlar, kişinin işe özel kazanımlarının boşa gitmesi, iş arama ve yeni işe uyum sağlama, yeniden eğitim alma gerekliliği örnek olarak verilebilir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). Ülkenin ekonomik durumu, dışarıdaki iş imkânları gibi dışsal çevre faktörler, de işten ayrılma eğilimlerinde etkilidir. İşin kendisi, çalışma koşulları, ücret, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, yönetici ile ilişkiler, kariyer olanakları, sosyal güvence, örgütsel adalet algısı, örgütsel destek, örgüt iklimi gibi işe ve örgüte ilişkin faktörler de işten ayrılma eğilimine etki etmektedir (Alıca, 2008: 44).

İşten ayrılma niyetinin işgörenler açısından birçok olumsuz etkenleri barındırdığını, işletmeler açısından ise maliyet unsurunun göze çarptığı yukarıdaki ifadelerden de anlaşılmaktadır. Genel anlamda çalışma hayatın her anında yaşandığı bu durum kamu ve özel sektör ayrımı yapılmaksızın olumlu/olumsuz etkilediği yapılan araştırma kaynaklarında da ifade edilmiştir. Bu bağlamda bir sonraki bölüm olan iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işgörenlerin örgüte güvenlerine ve işten ayrılma niyetleriyle olan ilişkilerine ve turizm-otel sektöründeki mevcut durumuna ilişkin çalışmalar sunulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLE İLİŞKİSİ, TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR

1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÖRGÜTE GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

1.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE ÖRGÜTE GÜVEN İLİŞKİSİ

Günümüz insanı için çalışma ve iş sağladığı ekonomik olanaklar dışında toplumla bütünleşmek, toplumda rol sahibi olmak, saygınlık kazanmak için gerekli olan vazgeçilmez bir unsurdur. Çalışan insan, yaşamının büyük bir kısmını iş ortamında geçirir. Bu süre, kişinin iş ortamına ve işine daha çabuk ve daha kolay uyum sağlaması, sağlığı ve mutluluğu için geçen süreyi de ifade etmesi bakımından önemlidir (Altınel, 2015: 292). Özellikle işgörenin örgütsel ortamda görevini yerine getirirken sağlıklı olması ve sağlıklı davranışlarda bulunması, sadece kişiye fayda sağlamakla kalmayıp, işletmenin verimlilik ve karlılığı da bu durumdan olumlu yönde etkilenecektir. Bu nedenle, işletmelerde insan faktörünün varlığı belirli sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda özellikle iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı çeşitli önlemlerin alınması, stres ve çatışma gibi olguların en iyi şekilde yönetilerek iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesi, sağlık şartlarının iyileştirilmesinde temel olan ön çalışmalardandır (Özgen vd., 2002).

İnsanların çalışma yaşamlarında sağlık ve güvenlik alanlarıyla ilişkisi aynı zamanda örgüte güvenleriyle de doğrudan ilişkilidir. İş yaşamında örgütsel başarının artırılması, etkililiğin ve verimliliğin yaratılması büyük önem taşımaktadır. Örgüt içinde etkililiğin ve verimliliğin, örgüt üyelerinin yöneticilere, çalışma arkadaşlarına ve diğer paydaşlara güven düzeyleri yükseldikçe artması beklenmektedir. Güvenin yetersizliği, beklentilerin gerçekleşmesini büyük ölçüde engelleyebilmektedir (Asunakutlu, 2002). Bunun sonucunda; stres, üretimde azalma, yeniliğin bastırılması, karar verme süresinin bozulması ve düşük moral, artan devamsızlık, artan işgören devri, yararlanılamayan potansiyel, organizasyonda tanımlanamayan maliyetler vb.

unsurlar yaşanmaktadır (Yorgancı, 2016: 24). Bu durum güvenin karşılıklı olarak sağlanması gerektiğine işaret etmektedir.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği denildiğinde karşımıza çok bilimli ve çok yönlü bir alan çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar ve yürütülen bilimsel çalışmalar, iş kazalarına ve meslek hastalıklarına yol açan etmenlerin sadece iş ortamından kaynaklanmadığını göstermektedir. Geline nokta hem işgörenlerin sağlığının hem de işletmenin, yani üretimin güvenliğinin sağlanması için çevrenin korunmasının da çok kritik bir öneme sahip olduğu anlaşılmıştır (Özen, 2016: 27). Bu açıdan bakıldığında çalışma ortamının sağlıklı olması için hem işgören kuruma hem de işveren işgörene güven sağlayıcı unsurları oluşturması gerekmektedir. Bu da örgüte güvene çıkmaktadır. Örgüt yönetimine düşen görev kurum içerisinde etkin bir iletişim düzeyi oluşturmak ve işgörenleri düzenli olarak örgüt kültürü, politikası ve prosedürleri hakkında bilgilendirmektir. Çünkü kurum içerisinde işgörenler yeterince bilgi sahibi olmadıkları konular hakkında değerlendirme yaparken çoğu zaman ya önyargı ile hareket etmekte veya çevrelerinden edindikleri yetersiz bilgilerle söz konusu konuya karşı yanlış ya da olumsuz tutumlar sergileyebilmektedirler. Bu bağlamda bilinmeyen konulara karşı duyulan şüphe ve korku bireyin tutum ve davranışlarını etkilemektedir (Dinç, 2007). Ayrıca, kuruma güvende temel unsur kurumdaki insan ilişkilerinden ziyade işgörelere sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunulması, yemek, ısınma gibi ihtiyaçlarının tam ve zamanında karşılanması, kuralların net olarak ortaya konulması, ödöl ceza süreçlerinin açık ve adil uygulanır durumda olmasını da kapsar (Yorgancı, 2016: 25).

İÇSG'nin konusunu, işin yapılmasından doğan tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması için gerekli yolların araştırılması ve bu yolda getirilen hükümler oluşturmaktadır. İÇSG, işin tüm süreçlerini etkileyen ve kapsayan bir konudur. Birçok disiplinden etkilenmekte (tıp, mühendislik vb.), birçok disiplin bu konuda çalışma yapmaktadır. İşyerinde iş sağlığını etkileyen her faktör bir kaza faktörü olabileceğinden, bilimsel araştırmalar ışığında kaza kaynaklarının belirlenmesi ve önlem alınması gerekmektedir. İşyerindeki makineler, üretim teknolojisi, teknik bakım, koruyucu donanımlar, risk değerlendirmesi, ergonomik koşullar, personelin eğitimi, hukuki düzenlemeler, organizasyon yapısı, sağlık organizasyonu, personelin yaş durumu, işe uygunluğu, işyerinin bulunduğu yerin

coğrafi özellikleri, fiziksel ortam (gürültü, toz, ısı, aydınlatma, havalandırma vb.) insan kaynakları ve İÇSG politikası, ücretler, sosyal hizmetler, çalışma saatleri gibi sayısız unsur İÇSG'yi etkilemektedir (Özpınar, 2016: 5). Bu bağlamda, örgütlerinde güvenin oluşmasını sağlayanda bu durumu değerlendirenlerde bireyler olduğundan dolayı, birey ve örgüte güven birbirleriyle ilişki kavramlar olup, bütün olarak örgütsel güveni oluşturmaktadır. İşgörenler yöneticileriyle ilişkilerine bakarak örgüte güvenme ya da güvenmeme kararı alabilirler. İşgörenler yöneticilerini örgütün önemli bir parçası olarak gördüğü için bu aldıkları karar örgütün tamamına yansır. Bu sebeple yöneticiye güven ve örgütsel güven birbirinden farklı ama birbirleriyle ilişkisi olan kavramlar olarak kabul görmekte olup bütün olarak örgütsel güven olarak nitelendirilmektedir (Büte, 2011: 176-177). Buna bağlı olarak, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında örgütün (yönetici ya da yönetici grupları) işgören için yaptığı her durum işletmeye bağlılığını olumlu/olumsuz etkilemektedir.

İşyerindeki çalışma ortamları, yapılan işlemlerden ve üretilen maddelerden kaynaklanarak, işgörenlerin kişisel sağlık ve güvenlik risklerini oluşturan çeşitli birçok faktörü içinde barındırmaktadır. Günlük yaşantımızın birçok zamanını işyerinde geçirdiğimiz için iş ortamının sağlıklı ve güvenli olması için alınması gereken tedbirlerde hem işgörenin hem de yöneticinin sorumlulukları bulunmaktadır.

1.2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

Geleceğinden emin olmayan bir kişinin sürekli örgütte kalması, yararlı olması ve yüksek performans sergilemesi mümkün değildir. İşgörenlerin özellikle işsizliğin arttığı dönemlerde veya emekli olma koşullarını yerine getirmeden işten çıkarılma endişesi taşımaları, onlarda tatminsizlik duygusunun gelişmesine yol açmaktadır (Bakan ve Büyükmeşe, 2004: 232). İşgörenin işyerinden ayrılma düşünceleri üzerine etki eden örgütsel nedenlerin belli başlılarını ise; örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme, iş güvencesi, örgüt kültürü, örgüt iklimi, iş arkadaşları ile ilişkiler, yönetici ile ilişkiler, iş/rol talep ve beklentileri, kariyer geliştirme olanakları, otonomi, ödüllendirme yapıları, işin kendisi, ücret, tükenmişlik, stres kaynakları, çalışma koşulları, örgütsel adalet algısı, örgütsel destek algısı ile eğitim faaliyetlerine ilişkin algılamalar, çalışma saatleri, çalışma yerinin fiziksel koşulları, iş yükü ile

ilerleme ve gelişme olanakları şeklinde sıralamak mümkündür (Eren, 2007; Alıca, 2008; Poyraz ve Kama, 2008; Gül, Oktay ve Gökçe, 2008; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Kaya, 2010; Polat ve Meydan, 2010).

Güvenlik önlemleri alınmış bir işyeri ortamında çalışmak her şeyden önce işgörenin moral yönünden güvenli ve sağlıklı olmasına neden olacaktır. İşgören üretim sürecine uyum sağlayacak, işgücünü verimli bir biçimde kullanacaktır. İşgörenin moralinin bozulması yaptığı işin kalitesini düşürür, baskı, gerilim, kötü çalışma koşulları işin yavaşlamasına neden olmaktadır (Uz, 2004: 9-10). Yaşanan böyle durumlarda işgörenlerin kurumdan ayrılma olasılığı oldukça yüksek olmaktadır. Burada önemli olan işgörenin kurumda yani işyerinde sağlanan koşul ve olanakların çalışma ortamına ve kişiye yeterince uygun olmasıdır. Bu durumda yöneticilerin veya kurumun işe uygun personel alması ayrıca önemli hususlardan biridir. İşgören açısından bakıldığında, işletmede sunulan her türlü imkânın işgören de tatmin edici olması (SSK olması, ücret koşulları vb.) gerekmektedir. İşgören işe başladığı andan itibaren sunulan imkânlar yeterli olmaması durumunda işten ayrılma olasılıkları kaçınılmaz olmaktadır (Akoğlan Kozak, 2016: 69).

Gelişmekte olan ülkelerin endüstrileşme sürecindeki önemli sorunlarından biri, transfer edilen teknolojilerde istenilen verimliliğin ve kalitenin sağlanamamasıdır. Bu sorun özellikle emek yoğun sektörlerde insan faktörünü ön plana çıkarmaktadır. Ancak insan faktörü; demografik özelliklerin yanı sıra beden gücü, zekâ düzeyi, iş disiplini, öğrenme hevesi, sağlık ve güvenlik standartlarına bağlı olarak değerlendirildiğinde daha da karmaşık hale gelmektedir (Düzen, 2008: 1). Bu açıdan bakıldığında, günümüzde “iş yapan bilir” düşüncesinden hareket edilerek, işgörenin işe katkı sağlaması beklenir. İşini yaparken mutlu olan işgören, işini geliştirme, ona katkı sağlayıcı fikir üretme dürtüsünü de kazanır (Telman, Önen ve Özgeldi, 2015: 226). İş yaparken haz alamayan işgören başlangıçta olmasa da zamanla işletmeden memnun olmamaya başlar ve işten ayrılma kafasında yer etmeye başlar; süreç ilerlediğinde ya da koşulların durumuna göre çalıştığı işletmeden direkt ayrılır. Ayrılma süreci işyerinde devamsızlık yapma, sürekli rapor alma vb. durumlarla karşı karşıya da kalındığında görülmektedir (Yılmaz, 2015: 43).

İşgörenlerin zorunlu olarak rutin ve hızlı tempoda çalışmaları, işin nasıl yapılacağı konusunda da söz sahibi olmadıkları göz önüne alındığında, işten kaynaklanarak ortaya çıkan stresi de ciddi ve büyük bir sorun olarak ortaya koymaktadır (Arık, 2009: 27). İşgörenlerde oluşan stres ve işe bağlı gerginliğin pek çok ruhsal ve fiziksel rahatsızlığa yol açtığı, özellikle de kalp damar hastalıkları riskini arttırdığı ortaya çıkmıştır (Keser ve Yürür, 2011: 169). Psiko-sosyal meslek hastalıkları kapsamında, üretimde işin monoton bir şekilde devam etmesi ve işgörenin kendisini işin süreçlerine dâhil edememesi durumu, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturur ve bu durum işgören için stres kaynağıdır (Eren, 1998: 224). Bu durum işgören açısından çok yaygın bir stres kaynağı oluştururken, monotonluk işgöreni olumsuz duygulara yönlendirerek, bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığını bozacaktır. Bu durum sonucunda işten uzaklaşma, işi terk etme, sık sık iş değiştirme gibi iş doyumsuzluğu ve tükenmişliği gibi duygu bozukluklarına sebep olacaktır (Parlar, 2008: 552). İşgörenlerin birinde görülen stres diğer işgörenleri de olumsuz etkileyerek performansın düşmesine ve verimliliğin azalmasına neden olacaktır (Aytaç, 2009: 8). Çalışma ortamındaki iş tatmini ve motivasyon üretim kalitesini, iş kazalarını ve meslek hastalıklarını da etkilediği için işletmeler çalışma hayatının kalitesini yükselttiklerinde, daha yüksek ücret, daha iyi çalışma ortamı ile doyurucu ve tatmin edici iş imkanı da sağlamış olacaklardır (Akin, 2001: 148).

İş kazası nedeni olarak işgörenin güvenliğin yeterince sağlanamamasını gören işgörenler, güvenli olmayan çalışma ortamını iş kazası nedeni olarak gören işgörelere göre iş güvenliği konusuna işletme yönetiminin daha fazla bağlı olduğunu düşünmektedir. İş kazası nedeninin daha çok psikolojik kökenli olduğunu vurgulayan işgörenlerin, iç kontrol odağına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuca paralel olarak, çok yüksek bir fark olmamakla birlikte güvenli olmayan davranışı iş kazası nedeni olarak belirten işgörenler, güvenli olmayan çalışma ortamına neden gösterenlere göre işletmelerinde iş güvenliğinin öncelikli bir konu olduğunu ifade etmektedir (Demirbilek, 2005: 190). İşletmelerde; olumsuz iş koşulları, işgörenlerin psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları, ağır ve haksız davranışlarda bulunulması, gelişme ve ilerleme fırsatının olmayışı, iş yerlerinde sosyal hizmetlerinin bulunmaması veya yetersizliği, yetersiz ve yeteneksiz elemanların çalıştırılması, aşırı iş yükü, araç ve gereçlerdeki yetersizlikler işten

ayrılmayı etkileyen faktörler arasındadır (Schwepker, 2001: akt. Pekşen Arı, 2013: 31). Bu açıdan bakıldığında, işletmede yaşanılacak olumsuz koşullar ve durumlar işgörenlere karşı gelişen işten ayrılma niyetine zemin hazırlamaktadır. İşgören işten ayrılmasa da bu niyetini düşünmeden kendini alıkoyamayacaktır.

1.3. ÖRGÜTE GÜVEN İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

İş yaşamı insanların hayatının göz ardı edilemeyecek bir oranını kapsamaktadır. İnsanlar hayatını devam ettirmek için çalışmak zorundadırlar. İnsanlar para kazanmak için çalışırlar, ama çalışmalarının tek nedeni bu değildir. İş arkadaşları tarafından kabul görmek, övülmek ve bir kuruma ait olmak duygusu da çok önemlidir. Bunlar kuruma bağlılığı ve bireyin kendisine olan öz saygıyı besler. Bu duygular güveni doğurur. Örgütlerde işgörenler arasında içtenlik ve samimiyete dayalı bir çalışma ortamı oluşturulmak isteniyorsa, bunun ön koşulu güvendir (Yılmaz ve Sünbül, 2009: 173-174), Arnold vd., (2001: 315), Cunningham ve MacGregor (2000: 1585), Driscoll, (1978: 50), Muchinsky, (1977: 600), Pillai vd., (1999: 897), Podsakoff vd., (1996: 259), Rich, (1997: 319) yaptıkları çalışmalar sonucunda güvenle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Fisher ve Locke (1992: 165), işgören tatmini ile işgören devri, devamsızlık, geç kalma, uyuşturucu kullanımı ve sabotaj gibi bireysel çalışma davranışları arasında bir ilişki olduğunu ifade ederlerken, Cunningham ve MacGregor (2000: 1586) örgütsel güven ile iş tatmini ve işi bırakma isteği arasında doğrudan, Brashear vd., (2003: 189) ise güvenle tatmin arasında doğrudan, işi bırakma isteği arasında ise dolaylı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır.

Güven duygusunun hâkim olduğu örgütlerin özellikleri arasında açık ve katılımlı bir ortam olması, sorumlulukların işgörenler tarafından üstlenilmesi, üretkenliğin ve örgüte bağlılığın yüksek olması, takım çalışmasına uyum sağlanması, işgörenlerin yüksek iş doyumuna sahip olması, işgörenlerin kararlara katılımının sağlanması, işgörenler arasında anlaşmazlıkların azalması, verimliliğin artması, yüksek motivasyon sağlanması, işgörenlerin işten ayrılma oranlarının ve devamsızlığının düşmesi, yaratıcılığın artması sayılabilir. Güven duygusu hâkim olmayan örgütlerde ise, işgörenler birbirini suçlamakta, sürekli olarak savunma mekanizmaları devreye girmekte, sorumluluk almaktan kaçınmakta, şüpheli, kıskanç

tavırlar takınmakta, dedikodu yapmakta, sürekli işten kaçma eğiliminde olmakta, örgüt hedeflerini benimsememektedirler. Ayrıca işgörenlerin bağlılığı azalmakta, iş doyum ve performansı düşmekte, işgörenler mutsuz olmakta, şikâyetler, cezalandırma ve kovulma nedeni sayılabilmekte, insanlar kendilerini işe ve iş yerine hapsolmuş hissetmektedir (Asunakutlu, 2007; Çokluk Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Örgüt içerisinde, işgörenlerin beklentileri gerçekleşmemesi durumunda, işgörenlerin sahip olduğu iş tatmini ve performansı olumsuz şekilde etkilenebilmekte, bunun sonucunda da işgörenler işten ayrılma düşüncesi içerisinde olabilmektedir. Bu anlamda işten ayrılma davranışı, geri çekilme olarak bir savunma şekli ve bireyin çalışma ortamında algıladığı gerilimlerden kaçması olarak düşünülebilir (Erbil, 2013: 32).

Kurumların amaçları doğrultusunda etik ilkeler temelinde oluşturulan örgütsel kurallar, kurum içinde işgörenlerin birbirleri ile ilişkilerinde olumlu bir etki sağlayacaktır. İşgörenlerine yönelik etik ilkeler ve danışmanlık sistemlerinin kurulması, kurum içinde kuralların uygulanmasını daha etkin hale getirmekte ve açıklık sağlanarak güven düzeyi yükselmektedir (Öztürk ve Coşkun, 2000: akt. Dönertaş, 2008: 53). Kuruma ve üst yönetime duyulan güven konusunda birçok araştırma yapılmıştır. Örneğin; McCauley ve Kuhnert (1992), işle ilgili değişkenler dışında kurum genelinde oluşan etkenlerin kuruma olan güveni daha çok arttırdığını savunmaktadırlar. Costigan vd., (1998) yaptıkları araştırmalarda kurumun genel müdürüne ve üst yönetime duyulan güven ile kurumdan ayrılma isteği arasında ters yönlü çok güçlü bir ilişki bulmuşlardır; kuruma güven arttıkça kurumdan ayrılma isteği azalmaktadır (İslamoğlu, 2007: 92).

Örgütsel güven, kurum ve kuruluşlarda uyumlu çalışma, dayanışmayı sağlamaktadır. Bu durum ise çatışmaların azalmasına performansın artmasına neden olmaktadır. Örgütsel bağlılığı artıran örgütsel güven, işten ayrılmaları azaltmakta, kurum içinde istikrarın ve düzenin olmasını sağlamaktadır. Aynı zamanda işgören motivasyonunun yüksek olmasını ve buna bağlı olarak etkinliği ve verimliliği artırmaktadır (Şakar, 2012: 32-33). İnsanlar yaşamları boyunca birbirleri ile ilişki içerisinde bulunur (Küçük, 2012: 3). Bunun içerisinde insanların çalışma yaşamlarında kurdukları diyaloglarda güven içerisinde yer almaktadır. İş yaşamlarında arkadaş, çevre ve yönetimle kurulan bağlılıkta yaşanacak olumsuz

durum işgörenlerin örgüte duydukları güveni sarsmaktadır. Bu da işgörenler açısından işten ayrılma düşüncesinin doğmasına neden olmaktadır (Çetinel, 2008: 44). Bu bağlamda, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti ile ilgili turizm/otel işletmelerinde mevcut ne gibi durumların yaşandığı ve bu konularla ilgili başka ne gibi çalışmalar yapıldığı aşağıda açıklanmıştır.

2. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaların, örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti ile ilgili turizm-otel işletmelerinde mevcut durumunu incelemeden önce bu konularla ilgili diğer alanlarda yapılan çalışmalara değinilerek, turizm ve otel işletmelerinde yapılan çalışmalar irdelenecektir.

2.1. İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

İşletmeler varlıklarını devam ettirebilmeleri, ülke ekonomisine katkıda bulunabilmeleri üretim stratejilerine ve insan faktörüne önem vermeleri ile mümkün olabilmektedir. Bu bağlamda işgörenlerin öncelikle kendilerini güvende hissetmeleri İÇSG alanında yapılacak sistemli, disiplinli, kararlı ve bütüncül çalışmalarla mümkün olabilir. İlgili konuda üretim alanında kaybettiği ekonomik değerlerin büyük rakamlara ulaşması, işletmelerimizde çalışan insanlarımızın tehlikeler karşısında fiziksel, ruhsal ve psikolojik olarak çeşitli zararlara uğramaları, İÇSG ile ilgili çalışmaların ivedilikle yoğunlaştırılması gerekliliğini bir kez daha gözler önüne sermiştir (Karamık, 2014: 1). Bu bağlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında yazarlar tarafından yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi sunulmuştur:

Fabiano ve arkadaşları (2008) tarafından iş kazalarında risk faktörlerinin belirlenmesi amaçlı çalışma da en büyük risk faktörünün kontrolsüz insan hareketleri olduğu sonucuna varmışlardır. Sarıkaya (2010) çalışmasında, imalat sektörü içerisinde faaliyet gösteren hem kamu sektörü hem de özel sektör bünyesinde

iş sağığı ve güvenliğı uygulamalarının olumlu yönleri belirlenmiş olsa da bu uygulamaların yeterli düzeyde olmadığı sonucuna varmıştır.

Çakıroğlu (2007) çalışmasında, paketleme fabrikası olan Tetra Pak'ta uygulanan OHSAS ile birlikte iyileşme süreci anlatmıştır. Uz (2004) tarafından gerçekleştirilen çalışma kapsamında işletmelerde işçi sağığı ve iş güvenliğı uygulamalarının etkinliğini belirlenmeye yönelik olarak mermer fabrikalarında araştırma yapmıştır. Bu bağlamda, işletmelerde işçi sağığı ve iş güvenliğı alanında yapılacak olan çalışmaların etkinliğı konunun süreklilik içeren bütüncül bir yaklaşımla ele alınmasına bağılı olduğu, buna paralel olarak, ülkemizde uygulamalarda eksik olan kısmın ise bu sürekliliğın sağlanamadığı şeklinde ortaya koymuştur.

Güvercin (2015) çalışmasında araştırma sonuçlarına göre, iş sağığı ve güvenliğı uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırmada ayrıca; cinsiyet, iş kazası, meslek hastalığı, yaş ve çalışma süresi arasında iş sağığı ve güvenliğı uygulamaları ve işten ayrılma niyetinde anlamlı bir farklılaşma olmadığı tespit etmesine rağmen, medeni durum ile eğitim seviyesi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Tozkoporan ve Taşoğlu (2011) yapmış oldukları çalışmada ise, İzmir ilindeki orta ve büyük ölçekli işletmelerdeki mavi yakalı işgörenlerin İSG düzenlemeleri ve uygulamaları konusundaki algıları ile işletmelerindeki İSG önlemlerine karşı tutumlarını belirlenmeyi amaçlamışlardır.

Vayısoğlu Zorlu (2008: 164) yaptığı araştırma sonucunda; maden ve inşaat sektöründe bulunan çalışanların görüşlerine göre, kazaların büyük çoğunluğunun dalgınlık, dikkatsizlik, yorgunluk ve uykusuzluktan kaynaklandığı tespit etmiş bu konuda da, işverene büyük görevler düştüğünü belirtmiştir. Çünkü dikkatsizlik, yorgunluk, dalgınlık ya da uykusuzluk ise bağılı ya da bağılı olmayan birçok sebepten (çalışma ve dinlenme sürelerinin iyi ayarlanmaması, çalışma programının ve hızının düzensizliğı, işe uygun eleman seçilmemesi, işgörenin işini sevmemesi ve olumsuz tutumu vb.) dolayı kaynaklanabileceğini ifade etmiştir. Yıldırım ve Asal (2012: 119) küçük ve orta ölçekli işletmelerdeki iş sağığı ve güvenliğı uygulamalarının etkinliğini araştırmak amacıyla 214 KOBİ sınıfına giren işletmeye anket çalışması

düzenlemişlerdir. Bu çalışmada araştırmaya katılan işletmelerin devletin ilgili kurumlarınca iş sağlığı ve güvenliği açısından orta derecede denetlendiği, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kişisel koruyucular, uyarı levhaları veya buna benzer önlemlerin olduğunu, araştırmaya katılan şirketlerin yarısından fazlasında işyeri hekimi bulunmadığı, kalan işletmelerde ise işyeri hekiminin kontrol ve muayenesinin yetersiz olduğu dolayısı ile işyeri hekimi konusunda sıkıntılar yaşandığı, işletmelerde yeterince iş kazası istatistiği tutulmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Bardakçı (2016: 76) çalışmasında analiz sonuçlarına göre, ulusal kültürün iş sağlığı ve güvenliğine yönelik etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çelik (2016: 70) araştırmasında sağlık çalışanlarının güvenlik algısı ile ilgili ifadelerde, çalışanların güvenlik algısının yüksek olduğu görülmüştür. Çalışanların iş kazaları hakkında konuşulduğunda yöneticilerinin anlayış gösterip, hızlı bir şekilde doğruyu gösterdiğini belirtmiştir. Yöneticilerin iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilgiye sahip olduğu da çalışma sonuçlarında belirtmiştir. Yurtçu (2015) çalışmasında beceri eğitimi alan öğrencilerin genel olarak iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili farkındalık tutumları ağırlıklı olarak yeterli düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Arslan ve Ulubeyli (2016) yapmış oldukları çalışmadan ulaşılan bulgulara göre; uzmanların işveren müdahalesi, bağımsız çalışmama duygusu, danışmanlık saatlerinin yetersiz olması ve çalışmakta oldukları OSGB'lerden ücretlerinin tam ya da yetersiz aldıkları yönünde saptamaların olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Balkır (2012) çalışmasında, iş sağlığı ve güvenliği hakkının korunması, , iş sağlığı ve güvenliği hakkının korunmasının yasal çerçevesi ile iş sağlığı ve güvenliği organizasyonu ve yönetimi hakkında bilgi vermiştir. TMMOB (2014) çalışmasında işçi sağlığı ve güvenliği kavramının dünya ve ülkemizdeki gelişimi, meslek hastalıkları, iş kazaları, iş güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği kurulları, işyeri hekiminin görev ve yetkileri, iş güvenliği mühendisinin görev ve yetkileriyle ilgili detaylı bilgiler sunmuştur. Karamık ve Şeker (2015: 575) yapmış oldukları çalışmada, işletmelerde iş güvenliği faktörünün verimlilik üzerindeki etkilerini ortaya koymuşlardır. Yapılan değerlendirmelerde, işletmelerin üretim planlaması esnasında üretime etki eden faktörleri ve işçi sağlığı ve güvenliği kıstaslarıyla birlikte ele almalarının verimliliği artırabileceği sonucuna ulaşmışlardır. Birgören ve Yılmaz (2015: 2) yapmış oldukları çalışmada ise, 2012 yılı ve sonrasında sıkça duyulmaya

başlanan risk yönetimi ve risk değerlendirmesi kavramlarını; TS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemleri ve Türk mevzuatını değerlendirmişlerdir.

İnsan her kurumun en önemli değeridir. Çalışanların yaşam hakkını gözeterek ve iş kazaları ve meslek hastalıklarını önleyecek bir kültürün oluşturulması tüm iş dünyasının sorumluluğundadır (SKD/İSG, 2015: 6). İşyerinde işgörenlerin korunmasıyla meslek hastalıkları ve iş kazaları sonucu ortaya çıkan iş yükü ve iş günü kayıpları azalacak, dolayısı ile üretim korunacak ve daha sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının işgörene verdiği güvenle iş veriminde artış sağlanacaktır (Yiğit, 2015). Bu bağlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği açısından turizm-otel işletmelerinde ne gibi mevcut durumların yaşandığı aşağıdaki ifadelerde açıklanmıştır.

Uçkun (2015) çalışmasında iş ve işgören sağlığı ve turizm sektörü açısından mevcut durum hakkında bilgi vermiştir. Ayrıca koruma ve geliştirme kapsamındaki sorunları ve insan kaynakları yönetimi biriminin bu süreçteki rolüne değinmiştir. Ovacılı (2008: 44-50) çalışmasında hizmet sektörünün bilinenden farklı, değişen ve yeni ortaya çıkan tehlikeler içerdiği için riskli ve öncelik verilmesi gereken bir sektör olduğundan ifade etmiştir. Turizm sektörünün önemli bir bileşeni olan konaklama işletmelerinin özelliklerinden, işgücü niteliklerinden, işin özelliklerinden kaynaklanan riskleri konu almıştır. Ayrıca otellerde iş sağlığı ve güvenliği faktörleri (çalışma koşulları, yapılan işlere, kullanılan malzeme ve yöntemler) ve buna bağlı sorunlardan bahsetmiştir. Akpınar (2014) çalışmasında ise, turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliğinde turizm tesislerde çalışma koşulları, turizm sektöründe meslek hastalıkları ve iş kazaları ve önlemler, turizm sektöründe çalışanların için sağlık ve güvenlik önlemlerini açıklamıştır.

Pelit ve Gülen (2016: 225) yapmış oldukları çalışmada insan kaynakları yönetiminin koruma ve geliştirme işlevindeki (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması ve çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme) faaliyetlerinin yürütülmesinde özellikle turizm işletmeleri açısından ortaya çıkan sorunların neler olduğuna ve bu süreçte İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) biriminin neler yapacağına ilişkin bilgiler sunmuştur. Çalışmada turizm işletmelerinde koruma ve geliştirme faaliyetleri kapsamında; yoğun çalışma

saatlerinin olması ve buna bağı olarak hastalıkların meydana gelmesinde (stres, karpal tünel sendromu, akciğer hastalıkları vb.) ki olumsuz etkenler, işletmelerde çalışma yerlerinin güvensiz olması, hijyene önem verilmemesi, çalışanların eğitimsiz olması veya işletmenin çalışana yeterince eğitim vermemesi, işletmelerin yeterli donanıma sahip olmaması, disiplinsizlik ve işi ciddiye alınmaması, dikkatsizlik ve dalgınlık, el aletlerinin yanlış kullanılması, çalışanların fiziksel ve moral olarak yorgun olması gibi çeşitli sorunların var olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, çıkarılan yasaların denetiminde eksiklik, yasaların değişen şartlara göre yeniden düzenlemeye gidilmemesi, stajyer  ğrencilerinin SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) yararlanamaması, mevcut iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanmasındaki yetersizlikler, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon eksikliği, diğer işletmelere göre turizm işletmelerinde çalışanların yeterli sosyal haklara sahip olmaması, yasaların uygulanmaması gibi sorunlarda çalışanların yasal haklarının korunmadığını ve bunlara bağı olarak sorunlar meydana geldiği görülmektedir.

Akar şahingöz ve şık (2015) yapmış oldukları çalışmada iş sağlığı ve güvenliğine genel bakış, iş sağlığı ve güvenliğinin amacı, önemi ve temel kavramları, iş sağlığı ve güvenlik kültürü, hukuksal açıdan iş kazaları kavramı ve meslek hastalıkları, iş kazaları kavramı ve meslek hastalıklarının önlenmesinde mutfak planlamasının önemi; konaklama ve beslenme işletmelerindeki riskler ve alınabilecek önlemler ve ilk yardım konularına değinmiştir.

Pelit, Gülen ve Demirdağ (2016: 56) “Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetim İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Uygulamalar ve Sorunlar: Afyonkarahisar  rneği” çalışmalarında, Türkiye’nin en önemli termal turizm destinasyonlarından olan Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde koruma ve geliştirme kapsamındaki uygulamaların ve sorunların belirlenmesini amaçlamışlardır. Araştırmaya ilişkin verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmış ve Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren tüm beş yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları yöneticileri ile yüz yüze görüşülmüştür. Elde edilen bulgulara bakıldığında; özelikle otel işletmelerinde koruma ve geliştirme işlevi kapsamında, önemli sorunların (koruma ve geliştirme kapsamında verilen eğitimlerdeki birtakım eksiklikler, çoğu otelde teknik emniyetle ilgili politikaların olmaması, işgörenlerin sağlık ve güvenlik konularında gereken önlemlere dikkat

etmemesi, İş Kanunu'nun uygulanmasında çalışanların bilinçsizce hareket etmesi vb. gibi) yaşandığını ortaya çıkarmışlardır.

Çavuş ve Akkuş (2015) yapmış oldukları çalışmada turizm sektörün beş ana faaliyet alanı olan havayolu ile yolcu taşımacılığı, konaklama, yiyecek-içecek, seyahat acentacılığı ve spor, eğlence ve dinlence faaliyetlerine göre ayrı ayrı iş kazası ve meslek hastalığı geçiren ve aynı sebeplerden hayatını kaybeden sigortalı sayıları değerlendirmiş olup; işyerinde çalışan sağlığı ve güvenliği açısından işverenlerin yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin ardından, çalışmanın sonuç bölümünde yaşanan iş kazaları ve meslek hastalıklarının önüne geçilmesi için yapılması gerekenleri belirtmişlerdir. Çavuş ve Kurar (2015: 147) yapmış oldukları çalışmada ise; turizm sektöründe sendikalı çalışanların sendikal haklarına ilişkin bilgilerinin yüksek olduğu ancak sosyal sigorta haklarına ilişkin bilgilerinin düşük olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle turizm çalışanlarının emeklilik işlemlerine ve haklarına ilişkin farkındalıklarının ise daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların cinsiyetleri ile İş Kanunu uygulamaları arasında anlamlı farklılıklar görüldüğünü bu bağlamda kadınların erkeklere oranla İş Kanunu uygulamalarına daha fazla önem verdiklerini belirtmişlerdir.

Yukarıdaki çalışmalara bakıldığında departmanlar içinde bir takım sorunların (bel ve omurga ağrıları, yanıklar, mevzuata uyum sorunu vb.) yaşandığı görülmektedir. İşgörenlerin yaşadığı olumsuz koşullar en aza indirildiğinde kuruma güvenleri de artmaktadır. Bu bağlamda bir sonraki aşama olan örgüte güven (kuruma güven) ile ilgili çalışmalara ve turizm-otel işletmelerindeki mevcut durumlara değinilmiştir.

2.2. ÖRGÜTE GÜVEN İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Teknolojik gelişmeler, dolayısıyla ekonomik ve toplumsal değişimler, örgütlerin şekillenmesine neden olmuştur. Bu şekillenme içerisinde, işgörenlerin yaptıkları işten memnun olmaları, motivasyonlarının sürekli artması, yöneticileri ve örgütleri ile özdeşleşerek, aidiyet duygularının artmasına yardımcı olur. İşgörenler kendilerini içinde bulundukları ortama ait hissetmeleri, onlara daha güvenli bir hareket alanı sağlar ve böylece pozitif bir bakış açısına sahip olurlar. Bu olumlu

ortamın sağlanması durumunda işgörenlerin güven duyguları artarak, performansları üst düzeye çıkabilir (Öz, 2016: 1). Buna bağlı olarak emek-yoğun hizmet sektörü olan turizm/otel işletmelerinde yukarıda ifade edilen durumların güven duygusu içerisinde oluşarak çalışma ortamına zemin hazırlamaktadır. Bu bağlamda örgüte güven ile ilgili yazarlar tarafından yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi açıklanmıştır:

Aksoy (2009) işletmelerde örgütsel güven algısının demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek ve bu farklılaşmanın demografik değişkenlere göre ne düzeyde olduğunu ortaya koymak amacıyla yapmış olduğu araştırmanın analiz sonuçlarına göre, araştırma modeline uygun olarak kurulan hipotezlerin bir kısmı desteklenmiş, bir kısmı desteklemediğini ortaya koymuş olup; yaş ve medenî durum değişkenleri işgörenlerin örgütsel güven algılarında farklılaşmaya sebep olmazken, cinsiyet, eğitim, statü, kıdem ve sektör değişkenlerinin işgörenlerin genel örgütsel güven algıları ile örgütsel güvenin alt boyutları olan kuruma güven, yöneticiye güven ve meslektaşlara güven algılarını farklılaştırdığı sonucuna varmıştır.

Kamer (2001) yapmış olduğu çalışmada örgütsel güven ve bağlılık arasında olumlu bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer taraftan, örgütsel güven ile vatandaşlık arasında ise herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Demircan (2003) çalışmasında örgütsel güveni, örgütsel adalet, güçlendirici liderlik, örgütsel etik ve örgütsel bağlılık aralarında olumlu bir ilişki bulmuştur. Dönertaş (2008) çalışmasında, araştırma sonuçlarında, etik iklim ve kuruma güvenin bütün alt boyutları birbirleri ile anlamlı düzeyde bir ilişki gösterdiğini buna göre, etik iklim ve kuruma güven alt boyutlarından birindeki artışa paralel olarak, diğer boyutlarda da anlamlı düzeyde artış olduğunu ifade etmiştir. Terekli (2010) araştırmasında örgütsel güven ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu saptamıştır.

İşcan ve Sayın (2010) yapmış oldukları araştırma sonucuna göre örgütsel adalet, iş tatmini ve güven arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Gümüş (2010)'ün çalışmasında ise cinsiyet değişkenine göre liderlik türlerinin anlamlı olmadığı tespit etmiştir. Cinsiyet ile lidere güven ve örgüte güven arasında ise anlamlı fark bulunmuştur, bu fark kadınların lehine olduğunu belirtmiştir. Diğer

tarafından, etkileşimci liderlik stiline de örgüte güven ve lidere güven algıları ile pozitif yönlü güçlü ilişkide olduğunu tespit etmiştir

Eğriboyun, (2013) çalışmasında Bolu il merkezinde bulunan ortaöğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin örgütsel güven algıları ile okul türü, yaş ve cinsiyet; örgütsel destek algıları ile okul türü ve öğrenim durumu; örgütsel bağlılık algıları ile okul türü, öğrenim durumu ve yaş arasındaki farklılık boyutunda ve örgütsel güven-örgütsel destek, örgütsel güven-örgütsel bağlılık, örgütsel destek-örgütsel bağlılık ile örgütsel güven örgütsel destek-örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiye ilişkin olarak önerilerde bulunduğu tespit edilmiştir. Örmeci (2013: 76-77) çalışmasında da kuruma güven ve örgütsel adalet algısının örgüte bağlılığa anlamlı katkıları olduğunu belirlemiştir.

Tosunoğlu (2014) çalışmasında araştırma sonucunda dönüşümsel ve pasif liderlik modeli olmak üzere iki ayrı model geliştirildiğini; söz konusu modellerde yer alan ilişkiler yol analizi ile incelemiştir. Elde edilen sonuçlara göre, dönüşümsel liderlik tarzı işgörenlerin örgüte duydukları güveni, örgüte duyulan güven de bağlılığın alt boyutlarını pozitif yönde tahmin etmektedir. Pasif liderlik tarzı işgörenlerin örgüte duydukları güveni negatif yönde, örgüte duyulan güven de bağlılığın alt boyutlarını pozitif yönde etki etmektedir. Yol analizine ek olarak, söz konusu aracılık ilişkileri regresyon analiziyle de incelemiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda örgüte güvenin iki modelde yer alan bütün ilişkilere tam aracılık ettiği ve her bir aracılığın anlamlılığı Sobel (1982) testi ile incelendiğinde; bütün aracılık ilişkilerinin anlamlı olduğunu tespit etmiştir.

Brown, Gray, Hardy ve Taylor (2015) çalışmasında üç işyeri önlem performansı (finansal performans, işgücü verimliliği ve ürün veya hizmet kalitesi) ile ortalama işgörenlerin zaman içindeki her iki noktadaki güven arasındaki olumlu bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Diğer taraftan, ücretli fazla mesai ve eğitim erişimini kısıtlamanın işgörenlerin güvenliğini olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Okur (2016) tekstil sektöründeki işgörenlerin örgütsel sessizlik ve örgütsel güvenleri arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla yaptığı çalışmada örgütsel güven ile örgütsel sessizlik arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Asunakutlu (2006) örgütsel faaliyetlerin yürütüldüğü ortamda; işgörenlere sağlanan fiziki olanaklar, iş yoğunluğu, çalışma ortamının sağlık açısından uygunluğu, çalışma kurallarının etkinlik ve güvenilirliği ile işgörenlerin kurallara uyum derecesi gibi faktörlerin çalışma koşullarını ifade ettiğini ayrıca bu faktörlerden her birinin örgütsel güven üzerinde olumlu/olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Asunakutlu, 2006: 30). Farklı sektörlerde yapılan çalışmalara ilave olarak turizmde yapılan çalışmalara da yer verilmiştir. Unur, Çakıcı ve Dursun (2012) yaptıkları çalışmada yöneticinin saygınlığı ve yetkinliği ile liderlik özellikleri işgörenlerin iş tatminlerini anlamlı bir şekilde etkilediği ifade edilmiştir. Çubukçu ve Tarakçıoğlu (2010) çalışmasında öğretmenler açısından örgütsel güvenin duygusal bağlılık ve normatif bağlılığa önemli bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca tespit edilen bu ilişki bazı demografik değişkenler açısından da gözden geçirmiştir. Bu sonuçlara göre, yöneticiye güvenin sözleşmeli personel açısından duygusal bağlılıkla ilişkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Torun (2013: 93-94) Batı Karadeniz Üniversiteleri Birliği'ne üye üniversitelerin, turizm alanında eğitim veren lisans ve önlisans programlarında çalışan akademik personelin, etik iklim algısının kuruma duyulan güvene etkisini belirlemeye yönelik yaptığı bu çalışmada, etik iklimin kuruma güven oluşturmada etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sosyal sorumluluk bilincine sahip olma ile kuruma güven arasında anlamlı bir ilişki çıkmış olmasına rağmen, bu sosyal sorumluluk bilincinin kuruma güveni oluşturmada anlamlı bir etkisini bulamamıştır. Bu durum sosyal sorumluluktan daha önemli olabilecek kriterlerin öncelikle kurumda oturtulması gerektiği yönündeki bir kanının varlığından ortaya çıkmış olabileceğini belirtmiştir. Kişisel ahlaki önemseme boyutu ile kuruma güven arasında ise ters yönlü bir etkileşim ortaya çıkarmıştır. Bu sonuca göre, kişisel ahlaki değere odaklanmak kuruma güven oluşturmaya olumsuz etkilediği ve kurum çıkarını önemsemenin kuruma güven oluşturmada daha etkili olacağı sonucunu bir kez daha bu durumun vurguladığını belirtmiştir.

Gökçe (2016)'nin otel işletmelerindeki işgörenlerin yöneticilerine duydukları güven ile çalışma yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, işgörenlerin yöneticilere duydukları güven ve çalışma yaşam kalitesi algılarının yüksek seviyede olduğu, işten ayrılma niyetlerinin düşük

olduğu belirlemiş olup, ayrıca gerçekleştirilen analizler sonucunda yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Örücü ve Kambur (2017: 1109) çalışmalarında yaptıkları korelasyon analizi sonucunda örgütsel sessizlik ile yöneticiye güven, iletişime güven, bilgi ve tecrübe arasında negatif yönlü bir ilişki; örgütsel yapı ile arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit ederken; regresyon analizi sonucunda da örgütsel sessizliğin örgütsel güvenin alt boyutları üzerinde etkisinin olduğunu saptamışlardır.

Genel olarak bakıldığında örgüte güven ile ilgili yapılan çalışmalarda iş tatmini, etik iklim, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık gibi birçok faktörle ilişkisi dikkat çekmektedir. Gerek örgütsel güven gerekse örgütsel güven türlerinden biri olan kuruma güvenle ilgili genel çalışmalara ve turizm-otel işletmelerindeki çalışmalara çok sık rastlanamamıştır.

2.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ TURİZM-OTEL İŞLETMELERİNDE MEVCUT DURUM VE KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Otel işletmelerinde yaşanan çatışmaların sonuçlarından biri de işgörenlerin işlerini bırakması olduğu düşünülürse, iş bırakmanın otelcilik sektöründe kalite ve verim düşüklüğünün yanında maliyet artışlarına da neden olduğu kabul edilebilir. Ayrıca bu konum makro düzeyde ülke ekonomisini de etkilemektedir (Göler, 2008: xiii). Hizmet sektörü olan otel işletmelerinde işten ayrılma niyeti daha yüksektir. Bu bağlamda işten ayrılma niyeti ile ilgili yazarlar tarafından yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi açıklanmıştır:

Başoda (2012) çalışmasında hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ile önemli derecede ilişkili olduğu ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Yin-Fah vd., (2010) çalışmalarında iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerine negatif anlamlı etkisi, iş stresinin ise pozitif anlamlı etkisi olduğunu gözlemlemişlerdir. Yazarlar, stres arttıkça, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azalacağını, düşük iş tatmini ve örgütsel bağlılığın ayrılma eğilimini artıracak olduğunu belirtmektedirler.

Murrar ve Hamad'ın (2013) hiyerarşik regresyon analizinde hem sadece iş tatmin boyutlarının (ücret ve ek imkânlar, iş arkadaşları, yönetici ve yönetim, kariyer ilerlemesi, iş güvenliği) analize girdiği modelin birinci aşamasında hem de kişisel

özelliklerin analize dâhil edildiği ikinci aşamasında sadece ücret ve ek imkânlar, iş arkadaşları ve iş güvenliğinin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Yanık (2014) yaptığı araştırma neticesinde ahlaki liderlik davranışının işgörenlerinin iş tatminini, örgütsel bağlılığını ve işten ayrılma niyetini örgüt açısından olumlu bir şekilde etkilediğini ancak bu etkilerin bir kısmının değil, tamamının da örgütsel adalet ve örgütsel güven algıları aracılığıyla aktarıldığı sonucuna ulaşmıştır.

Griffeth vd., (2000) yaptıkları meta-analiz çalışmasında genel iş tatmininin işten ayrılma niyetinde önemli bir belirleyici olduğu saptanmıştır. Kabungaidze ve Nomakholwa'nın (2013) çalışmalarında iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çekmecelioğlu (2014) çalışmasındaki araştırma sonuçlarına göre göreve yönelik liderliğin örgüte duygusal bağlılık üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu, ancak işgörenlerin iş performansı ile işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Gregory'nin (2011) çalışmasında iş tatmininin, işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir belirleyicisi olduğu saptanmıştır. Hazell'in (2010) çalışmasında ise, işten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmininin negatif yönlü anlamlı bir etkisi olduğu belirlenirken; iş stresinin ise etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Paille'nin (2011) çalışmasında algılanan stresin iş tatmini üzerinde negatif etkisi, işten ayrılma niyeti üzerinde ise pozitif etkisi olduğu; iş tatmininin, algılanan stres ile işten ayrılma niyeti arasında tam aracı rolü oynadığı vurgulanmıştır. Erkuş ve Fındıklı (2013) polis, doktor, hemşire, öğretmen, laborant ve akademisyenlerden oluşan 572 kişi üzerinde yaptığı araştırmalarında iş tatmini, işten ayrılma niyeti, psikolojik sermaye ve performans arasında anlamlı ilişkiler bulmuş olup, işten ayrılma niyetinin; iş tatmini, performans ve psikolojik sermaye ile negatif ilişkide olduğu belirlenmiştir.

Özer ve Günlük'ün (2010) çalışmasında örgütsel adaletin alt boyutundan biri olan prosedürel adalet ile iş memnuniyeti ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki doğrulanmıştır. Yazar, işgörenlerin, ödülleri dağıtım, karar ve yöntemlerini adaletsiz olarak algıladığı örgütlerde, iş memnuniyetinde bir azalma yaşanacağını ve bunun sonucu olarak da işten ayrılma eğiliminin artacağını ileri sürmüştür. Kaya'nın

(2010) sağlık sekt6r6nde yaptığı çalışmada 6rg6tsel nedenli stres kaynakları, bireysel stres kaynakları, rol atışması gibi stres kaynaklarının işten ayrılma niyetini pozitif y6nde arttırdığını belirlemiştir. 6zyer'in (2010) alışmasında iş tatmininin, etik iklim ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide d6zenleyici bir etkisinin olduğu g6zlenmiştir.

Knudsen vd., (2008) alışmasında dağıtım ve s6re adaletinin işten ayrılma niyetini negatif y6nde etkilediği; duygusal t6kenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Turunç vd., (2010) alışmasında iş stresinin işten ayrılma niyet 6zerine doğrudan pozitif etkisi g6zlenirken aynı zamanda iş tatmini 6zerinden de dolaylı etkisinin olduğu g6zlenmiştir. Çalışmada iş tatmininin işten ayrılma niyeti 6zerinde negatif y6nl6 etkisi saptanmıştır. 6zdemir ve Yaylı'nın (2014) bir kamu kuruluşunda yaptıkları çalışmada performans ile işten ayrılma niyeti arasında negatif y6nl6 anlamlı ilişki bulunmuştur. Meral'in (2015) alışmasında lidere g6ven işten ayrılma niyetini negatif y6nde etkilediğini belirlenmiştir. Liderlerine g6venmeyen işg6renlerin işten ayrılma eğiliminde olduğunu ifade etmiştir. Hang-Yue vd., (2005) alışmasında ise, rol stres fakt6rlerinin (rol belirsizliği, rol y6k6, rol atışması, iş-aile atışması) d6rd6n6n de işten ayrılma niyeti 6zerine pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir.

Atalay (2013) tarafından kurumsal ataletin ve alt boyutları olan bilgi/6đrenme ataleti ve deneyim ataletinin, çalışanların yaşadıkları yabancılaşma d6zeyi ve alt boyutları ile işten ayrılma niyetleri 6zerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla Afyonkarahisar İlinde gerçekleştirdiği çalışma faaliyet g6stermekte olan kamu bankalarının (Ziraat Bankası, Vakıf Bank ve Halk Bank) alışanlar 6zerinde uygulamıştır. Araştırmada alışanların işten ayrılma niyetlerinin beklenenin aksine d6ř6k seviyede olduğu ve çalışanların uzun ve kısa vadede işten ayrılmayı d6ř6nmediğini ve iş aramaya gitmedikleri ayrıca, korelasyon analizleri sonucunda; kurumsal atalet ve yabancılaşma arasında orta d6zeyde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş olup, kurumsal atalet ve işten ayrılma arasındaki ilişkinin y6ksek olduğu d6ř6n6ld6đ6 ancak elde edilen bulguların bu d6ř6nceyi doğrulamadığı, d6ř6k d6zeyde ve pozitif y6nde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Osmanoğlu Taştan (2015) çalışmasında bankacıların psikolojik şiddet algıları, genel tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasında ilişki bulunduğunu ve bununla birlikte genel tükenmişlik düzeylerinin ve genel psikolojik şiddet algılarının işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi olduğunu ve genel psikolojik şiddet algısının da genel tükenmişlik düzeyi üzerinde etkisi olduğu belirlemiştir. Okan ve Özbek (2016) yaptıkları çalışmada iş yükü talebi ile iş tatminsizliği arasındaki toplam ve doğrudan etkilerin anlamsız olduğunu; iş yükü talebi ile işten ayrılma niyeti arasında ise anlamlı bir toplam etkinin var olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre iş yükü talebi ile iş tatminsizliği arasındaki ilişkide, iş-aile çatışması ve iş stresi değişkenleri üzerinden ortaya çıkan bir dolaylı etkiye sahip olduğu bununla birlikte, iş-aile çatışması ve iş stresi değişkenleri, iş yükü talebi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide bir aracı (mediation) etkinin ortaya çıkmasında rol oynadığını vurgulamışlardır. Elçi ve Erdilek Karabay (2016) yaptıkları çalışmada ıldırma algısının uysal sessizlik ve savunmacı sessizlik üzerinde pozitif; toplum yanlısı sessizlik üzerinde ise negatif bir etkide bulunduğunu vurgulamışlardır. Öte yandan, yaşın artması işten ayrılma niyetini azalttığını belirtmişlerdir.

İşten ayrılma niyeti kavramıyla ilgili yapılan birçok araştırmalar incelendiğinde örgütsel unsurlar (örgütsel vatandaşlık, örgütsel bağlılık, örgütsel sinizim vb.) dikkat çekmektedir. Özellikle yapılan araştırmalarda yoğun çalışma şartları, stres gibi kaynaklardan dolayı daha çok sağlık çalışanları ve banka çalışanları üzerine yapıldığı yukarıdaki ifadelerden de anlaşılmaktadır. Devlet ve özel sektörlerde yapılan işten ayrılma niyeti ile ilgili çalışmalar olduğu gibi turizm-otel işletmelerinde de yaşanmaktadır. Çalışmanın bir sonraki kısmında turizm-otel işletmeleri açısından mevcut durum anlatılmıştır.

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun bir özellik taşıması sebebiyle, işletme başarısı için insan faktörü önem arz etmektedir. Diğer bir deyişle, sunulan hizmet kalitesi nitelikli işgücüne bağlıdır (Özdemir Güzel ve Gedik, 2015: 60). Bu bağlamda, konaklama işletmelerindeki çalışma koşullarına bağlı olarak işgörenlerin işten ayrılma niyeti ile karşı karşıya kalmaktadır.

Çelik ve Çıra (2013) turizm sektörü çalışanları üzerinde yürüttükleri araştırmalarında; aşırı iş yükünün iş performansı üzerindeki negatif işten ayrılma

niyeti üzerinde ise pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğunu; iş yükünün ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynadığını ifade etmişlerdir. Yıldırım ve Yirik (2014) Antalya ilinin Belek bölgesindeki beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde anket çalışması yapmış olup, beş yıldızlı otel çalışanlarının iş güvencesi algıları ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelenmişlerdir. Araştırma sonucunda, iş güvencesi algısı işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ve iş güvencesi algısının düşük olan bireylerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu ortaya çıkmıştır.

Onay ve Kılıcı (2011) gerçekleştirdikleri araştırmada stres kaynaklarından biri olarak ele alınan iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi olduğunu vurgulamışlardır. Yumuşak ve Boz (2013: 389) yaptıkları çalışmaların özellikle mevsimsel değişimlerin çalışanlarda farklı düzeylerde önemli etkileri tespit edilmiştir. Yaşanan mevsimsel değişimlerden çalışanların %39'u olumsuz etkilendiği ifade edilmiştir. Akbolat, Yılmaz ve Tutar (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre; çalışanların mobbing algısı ve işten ayrılma niyetleri daha düşük, iş doyumu düzeylerin daha yüksek olduğu belirtmişlerdir. Mobbing, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde bir etkiye sahip olmasına karşılık iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi bulunduğunu yönde ifade etmişlerdir.

Gürkan ve Demiralay'ın (2013: 73-74) gerçekleştirdikleri araştırma analiz sonuçlarına göre; otellerde çalışanların turizm eğitimi alması, görev yaptıkları departman, içinde bulundukları konaklama işletmesinde çalışma süreleri, turizm sektöründe çalışma süreleri ve otelin kategorisi ile ne ilişki çatışması ne de işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır. Yine ilişki analizleri sonucunda, ilişki çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde, görev çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında diğerine nazaran daha düşük fakat olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bu bağlamda kişisel ilişkilerin yönlendirdiği ve sonuçların da kin, husumet, kızgınlık, öfke gibi kişisel tepkiler doğurduğu ilişki çatışmasının, göreve dair çatışmaya nazaran daha fazla işten ayrılma eğilimi yaratması söz konusu olduğu vurguladığı sonucuna ulaşmışlardır.

Karacaoğlu (2015) çalışmasında iş güvencesizliği ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve iş güvencesizliğinin işten

ayrılma niyetini orta düzeyde açıklama gücüne sahip olduğu sonucuna varıldığı ayrıca çalışanların, iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyetlerinin değişik demografik kriterlere göre de farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Yazıcıoğlu (2009) çalışmasında örgüte duyulan güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu ayrıca örgütsel güven duygusu, iş tatmin düzeyi ve işten ayrılma niyetinin cinsiyet açısından anlamlı olarak farklılaşmadığı fakat eğitim, yaş, kıdem yılı açısından anlamlı olarak farklılaştığını tespit etmiştir.

Göler (2008: 189) işgörenlerin büyük çoğunluğunun daha önceki işyerinde hiç çatışma yaşamadığı, işyerinden kendi isteğiyle ayrıldığı ve çatışma nedeniyle işten ayrılmayı düşünmediği belirlenmiştir. İşten ayrılma nedenleri, terfi olanağının azlığı, yetersiz maaş ve ücret ile adil olmayan yönetimin önem dereceleri olarak ilk üç neden olarak belirtmişlerdir. Bir başka çalışmada ise, Ayazlar ve Güzel (2013: 5) örgütsel adaletin sadece etkileşim boyutunun örgütsel ve kişilerarası sapma davranışını; dağıtım ve etkileşim adaletlerinin ise işten ayrılma niyetini etkilediğini vurgulamışlardır. İşten ayrılma niyetini ise, kişilerarası ve örgütsel sapma davranışı birlikte etkilediğini belirtmişlerdir. Aslan ve Etyemez (2015) çalışmalarında işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu belirlemişlerdir. Araştırmacıların tükenmişliğin alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin istatistiki olarak anlamlı olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı; kişisel başarı artarken işten ayrılma niyetinin azaldığını ortaya çıkarmışlardır. Sonuç olarak, işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği ifade etmişlerdir. Pekşen Arı (2013) çalışmasında araştırma sonucunda elde edilen bulgularda vardiyalı çalışma düzeninin işgörenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Akgündüz, Akdağ, Güler ve Sünnetçioğlu (2015: 515) otel işletmelerindeki işgörenlerin sosyal aylaklık (kaytarma) davranışlarına işten ayrılma niyetleri ve aşırı rol yükü algılarının etkisini belirlemesi amacıyla gerçekleştirdikleri çalışma sonuçlarına göre, aşırı rol yükü-zaman yetersizliği-algısının ve işten ayrılma niyetinin işgörenlerin sosyal aylaklık davranışını artırdığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca işgörenlerin aşırı rol yükü-zaman yetersizliği-algısının işten ayrılma niyetlerini artırdığını; aşırı rol yükü-aşırı sorumluluk-algısının ise işten ayrılma niyetini

azalttığını belirlemişlerdir. Bir başka çalışmada ise, Şanlı (2016) işgören avukatlığı ve algılanan örgütsel desteğin işe gömülmüşlüğü pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Diğer taraftan işgören avukatlığının işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilediği belirlenemez iken algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca değişkenlerin yaşa ve cinsiyete göre farklılık göstermediğini belirtmiştir. Otel işletmelerinde işgören avukatlığı ve örgütsel destek algısının işgörenlerin işe gömülmüşlüğü artırdığını ve işten ayrılma niyetini azalttığını ifade etmiştir.

Kale ve Akgündüz (2016: 386) otel işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmada, yapılan çoklu regreasyon analizi sonucunda yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Bu doğrultuda, otel yöneticilerine işgörenlerin örgütsel verimliliğe katkıda bulunacak rol ötesi davranışları teşvik etmek için gerçekleştirecekleri uygulamaların aynı zamanda işten ayrılma niyetlerini düşüreceğini, böylelikle yeniden işe alım, eğitim ve buna bağlı çeşitli giderleri önleyebilecekleri önerisinde bulunulmuştur.

Konuyla ilgili yukarıda sunulan çalışmalar doğrultusunda otel işletmelerinde işten ayrılma niyeti (ile ilgili analizler sonucunda) birçok değişkenle (örgütsel bağlılık, stres, örgütsel vatandaşlık, örgütsel sessizlik vb.) ilişkilendirilmiştir. Belirtilen birçok değişken hizmet sektörü olan turizm-otel işletmelerinde farklılık yarattığı yapılan çalışmalarda kanıtlanmıştır.

Otel işletmelerinde işgücünden en yüksek verimin sağlanabilmesine yönelik olarak, üretim kapasitesinde meydana gelen dönemsel değişikliklere uyum gösterecek (ücretsiz izin, telafi çalışması, çalışma sürelerinin azaltılması, esnek vardiya sistemleri, yoğunlaştırılmış iş haftası, kaydırılmış hafta tatili, genel tatil çalışması, vb.), değişen piyasa koşullarını gözetken, çalışma normlarının uygulamaya geçirilmesi de özellikle çalışanların motivasyonları açısından önemlidir. Bu hususlar, onların işlerinden sağladığı doyuma ve örgütsel bağlılıklarına olumlu yansımaktır (Emir, Pelit ve Günay, 2010: 26). Yapılan çalışmalarda gerek sağlık ve güvenlik açısından gerekse örgüte güven ve işten ayrılma niyeti ile yukarıda ifade edilen

birçok değişkenle hizmet sektörüne aracılık etmiştir. Diğer açıdan bakıldığında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışan, işveren ve kurumlararası da yadsınamayacak kadar önem taşımaktadır. Bu bağlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının eksik ya da yeterli yapılamaması iřęrenlerin örgüte güven sağlayamaması ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyetini ortaya çıkartarak işveren ve iřęren açısından maddi ve manevi büyük kayıplara neden olacaktır. Bu açıdan bakıldığında hizmet sektörü olan otel işletmelerinde “az tehlikeli” sınıfta yer alması yaşanan iş kazası ve meslek hastalıklarını göz ardı etmektedir.

Araştırmanın bu bölümde ilk önce iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, örgüte güven (kuruma güven) ve işten ayrılma niyeti konuların birbirleriyle olan ilişkilerine yer verilmiştir. Yine buna konular üzerinden yapılmış olan çalışmalara yer verilerek turizm sektöründeki mevcut durumlar ortaya konulmuştur. İzleyen bölümde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, örgüte güven ve işten ayrılma niyeti konularına ortaya çıkan araştırmada n görülen konunun daha açıklayıcı olacağı düşünüldüğü için Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldıızlı otel işletmelerinde çalışan iřęörenlerin görüşlerine ilişkin uygulama bulgularına yer verilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ – ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARIN İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTE GÜVENLERİNE VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ

Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Proje Araştırmaları Koordinasyon Birimi'nce (BAP) desteklenen bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların işgörenlerin örgüte olan güvenlerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlenmesidir. Bu çerçevede araştırma kapsamında, beş yıldızlı otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin örgüte güven düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin işgörenlerin kişisel özelliklerine göre değişip değişmediği de araştırmada konular arasındadır.

Otel işletmeleri emek-yoğun bir özellik gösteren hizmet sektöründe yer almasından dolayı, işgörenlerin çalışma koşullarına bağlı olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalar daha da önemlidir. Ayrıca otel işletmelerinde sektörün özelliklerinden dolayı işgörenlerin iş yapma biçimleri, işle ilgili görüşleri, işin çalışma şartlarına uygun olup olmaması büyük önem arz etmektedir. İşgörenlerin örgütteki durumları iş yapış biçimlerini etkileyeceğinden misafirlerine sundukları hizmetin kalitesini de etkileyen bir faktör olacaktır. Otel işletmelerinin misafirlere sundukları hizmet kalitesinin uygun koşullarda olması için öncelikle işgörenlerin sağlığı ve güvenliği, iş koşulları, motivasyonları vb. unsurların ön planda tutularak işveren ve işgören olarak ortak hareket edilmesi sağlanmalıdır. Bu kapsamda işgörenlerin örgütlere duydukları güven işle ilgili unsurları etkileyeceğinden (maaşların düzenli yatması, işin devam süresi, iş güvencesi, tazminat vb.) hem işletmeler ve işgörenler açısından hem de misafirler açısından önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Öncelikle bir işletmenin müşterisine iyi bir hizmet sunması için işgörenlerinin sağlığını ve güvenliği düşünmek zorundadır. Bu açıdan bakıldığında işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların

örgüte duydukları güvenin işgörenlerin işten ayrılma niyetlerine etki edip etmeyeceği büyük önem taşımaktadır.

Hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinde hizmetin ana unsuru olan insan kaynağının işten ayrılma niyetinin işletmede daha etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesine engel olabilmektedir. Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışan işgörenler örgüte güven duyuyorlar mı? Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ne düzeydedir? Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile örgüte duydukları güven çalışanların işten ayrılma niyetlerine etkisi ne düzeydedir? gibi sorulara cevap aranacaktır. Bu kapsamda çalışma hem işgörenler hem de işletmeler açısından iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının, örgüte güven ile işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkileri ne derece de anlamlı olacağının ipuçları vermesi açısından önemlidir.

Sanayileşme ve teknolojik gelişmelere paralel olarak özellikle işletmelerde en önemli üretim faktörleri arasında yer alan işgörenlerin sağlık ve güvenlik içinde çalışmalarının sağlanması, üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar çalışma ortamı ile bir bütün olarak ele alındığında, varlığı önemli olan çalışan kitlenin, çalışma esnasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa zarar verebilecek kaza ve meslek hastalıklarına sebep olan fiziksel çevre faktörleri, kimyasal maddeleri, binaların teknik özellikleri gibi daha pek çok unsurdan etkilendiklerini göstermektedir. Güvenli olmayan çalışma ortamı, dikkatsizlik ya da uygun olmayan davranışlar sonucu oluşan iş kazalarının, ortam koşullarından kaynaklanan ve hemen fark edilemeyen çoğu kez yıllar sonra ortaya çıkan meslek hastalıklarının ortaya çıkması ile iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramı daha sık gündeme gelmiştir (Taşoluk, 2011: 3; Pelit ve Gülen, 2016: 207). Nitekim çalışanın sağlıklı olması, sağlıklı davranışlarda bulunması, sadece kişiye fayda sağlamakla kalmayacaktır. İşletmenin verimlilik ve karlılığı da bu durumdan etkilenecektir. Bu nedenle, işletmelerde insan faktörünün varlığı, belirli sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasını da gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda iş kazaları ve özellikle meslek hastalıklarına karşı çeşitli önlemlerin alınması, stres ve çatışma gibi olguların en iyi şekilde yönetilerek çalışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi, sağlık şartlarının iyileştirilmesinin başlıca ön çalışmalarıdır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002: 289; Pelit ve Gülen, 2016: 205).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili genel olarak yapılan çalışmalar, daha çok tarım (Sakartepe, 2016; Şık, 2017; Aktuna, 2017), madencilik (Toygar, 2017), sanayi (Açıkalın, 2008; Güngör, 2008; Korkmaz, 2011; Eroğlu, 2015; Kıratlı, 2015 vb.) inşaat (Bostan, 2012; Şen, 2017; Yanık, 2017 vb.), sağlık (Haktanır, 2011; Ünalı, 2017; Arıkan, 2017) vb. çeşitli sektörler üzerinde yapılmıştır. Turizm işletmelerinden biri olan otel işletmelerinde ise; hizmet sektörü olmasına rağmen çalışma koşullarının ağır oluşu, işgörenlerin ücrette tatmin olamayışları vb. unsurlar yadsınamayacak kadar önem taşımaktadır. Buna rağmen söz konusu bu sektörde faaliyette bulunan işletmelerde sanayi, üretim vb. sektörler kadar yapılan çalışmalar bulunmamaktadır. Bu açıdan bakıldığında otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işgörenlerin örgütlerine yönelik geliştirdikleri/geliştirecekleri önemli tutum/davranışlardan olan örgüte güven düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerine nasıl bir etki yaratacağının, araştırılması gereken önemli bir konu olduğunu belirtmek olasıdır. Genel olarak bakıldığında, otel işletmeleri az tehlikeli sınıfta yer almasından dolayı diğer mesleklere göre daha ağır koşullar taşısa da yapılan çalışmalar literatür ağırlıklı yazılmış olup, uygulama kısmına yer verilmemiştir. Bu kapsamda bu çalışmada, elde edilecek araştırma sonuçlarıyla birlikte; sektöre, işletmelere, yöneticilere, işgörelere, ilgili literatüre, araştırmacılara önemli ölçüde fayda sağlanması hedeflenmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Hangi alanda faaliyette bulunursa bulunsun işletmelerde özellikle sanayileşme ile birlikte ortaya çıkan birçok sağlık-güvenlik sorunları ve işgörenlerin işletmelerine karşı geliştirdikleri/geliştirecekleri tutum/davranışları günümüz çalışma koşullarına bağlı olarak daha da önemli hale gelmiştir. Bu bakımdan bu konu kapsamındaki çalışmalar her geçen gün daha da önemli hale gelmektedir. Bu kapsamda bu araştırmada beş yıldızlı otel işletmelerindeki iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların işgörenlerin işletmelerine yönelik olarak geliştirecekleri tutumlardan olan örgüte güvenlerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi belirlenecektir.

Değişen ekonomik koşullarla birlikte, çalışma hayatında da bu değişime uygun dönüşümler yaşanmış ve yaşanmaktadır. Özellikle çalışma ilişkileri anlamında

işgörenler ve işverenler için, onların sorumluluklarını artıracak gelişmeler meydana gelmiştir. Bu gelişmeler ışığında, işletmeler uzun dönemde sürdürülebilirlik için kaynaklara yönelmektedir (Şahin, 2013: 2). Sanayileşmenin beraberinde getirdiği sağlıksız çalışma koşulları, çalışma yaşamını her geçen gün daha fazla etkilemektedir. Bu etkiler çalışanların sağlığını, psikolojisini bozmakta ve verimliliğini olumsuz şekilde nüfuz etmektedir. Çalışma yaşamında görülen bu olumsuzluklar ise İÇSG başlığı altında ele alınmaktadır. Çalışmayı olumsuz yönde etkileyen fiziksel ve ergonomik riskler, psiko-sosyal faktörler, çalışma sürelerinin uzunluğu gibi faktörlerdir. Bu olumsuz etkilerden dolayı ortaya çıkan iş kazaları ve meslek hastalıkları çalışanların yaralanmalarına, sakatlanmalarına, işgücünü kaybetmelerine ve ölümlerine neden olmaktadır (Özdemir, 2016: 113).

Örgütlerde insan unsuruna gereken önemin verilmemesi, çalışanları ve örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Günümüzde bilim ve teknolojiye gelişmeler, yerleşim yeri ve iş yerlerinin büyümesi, hızlı nüfus artışı ve uluslararası rekabet, işletmeler için yeni yönetim anlayışlarını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, son yıllarda çağdaş yönetim anlayışını benimseyen örgütler için önemli olgulardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin temel amacı, örgütsel başarı sağlanırken, çalışanlar için de uygun çalışma koşullarını geliştirmektir. Çalışma yaşamının kalitesinin iyileştirilmesi, örgütsel etkinliğe ulaşmada, günümüz işletmelerinin temel unsurlarından biri olarak görülmektedir. Diğer taraftan faaliyetlerin büyük bir çoğunluğunun insan emeğine dayandığı turizm işletmelerinin yapısal özellikleri, çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesini bu işletmeler açısından daha önemli kılmaktadır. Çünkü insan unsuruna dayalı olarak faaliyet gösteren bu işletmelerde işgücü, örgütsel etkinliğe ulaşmada en önemli kaynak olarak kabul edilmektedir (Erdem ve Kaya, 2013: 135-136).

Akıncı (2002) tarafından yapılan çalışmada otel işletmelerinde örgüt içi güven ile işgören tatmini ve dolayısıyla işten ayrılma niyeti arasında ilişki olduğu ifade edilmektedir. Çakınberk vd., (2011), yapmış olduğu çalışmada işgören devir hızının ve dolayısıyla işten ayrılma niyetinin gönüllü ya da zorunlu nedenlerle de olsa hem örgüt boyutunda hem birey boyutunda zaman kaybı, eğitim, işçilik, tazminat giderlerindeki artış, uyum sorunları, iş kazası riskinde artış moral

bozukluğu, ürün kalitesinde yaşanan sorunların yanı sıra, işgörenlerde güvensizlik şeklinde olumsuz sonuçlar doğurabileceğine değinilmektedir. Gezen ve Boz (2013)'un “Otel İşletmelerinde Örgütsel Güven İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı çalışmasının sonuçlarına göre, işten ayrılma niyetinin en çok mutfak departmanında görüldüğü aynı zamanda her an yiyecek sunumu yapılmasının ve yiyecek hazırlamanın içecek ve oda hazırlamaktan görece olarak daha stresli olmasının çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi olabileceğini, bununla birlikte otellerde mutfak çalışanlarının diğer departman çalışanlarına göre daha yüksek maaş alması da örgüt içi güvenlerinin olumlu olduğu belirtilmektedir.

Çalışanlararası işbirliği, çalışanın işletmeye bağlılığı, örgüt ruhu oluşturma, yüksek moral gibi durumlar, işletme yönetiminin çalışanlar için temel hedefleri durumundadır. Bu hedeflere ulaşabilmek de, çalışanın işinde her anlamda adil muamele gördüğünü düşünmesine ve üst yönetimin kendisine güvendiğini ve inandığını hissetmesine bağlıdır. Katılımcı yönetim biçimleri işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi, çalışanın duygusal durumunu geliştirmek ve ayrıca iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin sorunların ortadan kaldırılması adına kullanılabilecek yöntemlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Kaufman, 2001: 526).

Dursun ve Bayram (2013) tarafından Bursa ilindeki özel sektör çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma da kuramsal alt yapıdan hareketle, turizm sektörünün göreceli mevsimselliği, personel devir oranının yüksekliği ve işgücü hareketliliğinin yaygınlığı gibi öne çıkan özellikleri nedeniyle sektörde iş güvencesizliği algısının daha fazla hissedilebileceği ve bunun sonucu olarak da işten ayrılma eğiliminin ortaya çıkabileceği öngörüsü çalışmanın hareket noktasını oluşturmaktadır (Jacobson ve Hartley, 1991: 7). Bu açıdan bakıldığında, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği açısından özellikle otel işletmelerinde hizmet sektörü olması sebebiyle yoğun şartlar çalışma altında birçok olumsuzlukları barındırdığı buna istinaden çalışanlar tarafından da işten ayrılma niyetini barındırdığı ifade edilebilir.

Çoban (2006), iş kazaları ve meslek hastalıkları üzerine ESTAŞ (Eksantrik Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi) ve TÜDEMSAŞ (Türkiye Demiryolu Makineleri Sanayi Anonim Şirketi) da bir araştırma yapmıştır. Bu çalışma ile her iki işletmede, denetimlerin genel olarak yeterli olduğu bulunmuştur. İş kazalarının oranları dikkate

alındığında, yasal hükümlerin yeterli olduğu, ancak uygulanmasına ve denetlenmesine ilişkin sorunların yaşandığı ortaya konulmuştur. Bununla birlikte, kaza oranlarına bakılarak, her iki işletmenin düzenli olarak denetlenmediğinin açık olduğu, denetim yetersizliği, iş sağlığı, iş güvenliği uygulamalarının önemsenmemesine ve iş kazalarının ve meslek hastalıklarının artmasına etki ettiği için iş müfettişlerinin arttırılarak denetimlerin daha düzenli yapılmasına özen gösterilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Zülch ve Grieger (2005) mesleki iş sağlığı ve güvenliğinin fabrika içerisindeki emniyet açısından görünüşleri ile ilgili bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışma ile araştırmacılar, iş kazalarının önlenerek çalışma yerlerinde güvenli çalışma ortamının oluşması için ön koşul olarak, her türlü kaza riskinin göz önünde bulundurularak fabrika düzenlemesinin bu risk faktörlerine göre şekillendirilmesi gerektiği sonucuna varmışlardır.

Kılıç ve Selvi (2009), “The Effects of Occupational Health and Safety Risk Factors on Job Satisfaction in Hotel Enterprises” adlı çalışmalarında, iş sağlığı ve güvenliği anketinde fiziksel, kimyasal, sosyo-psikolojik ve biyolojik etmenlerin iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, iş sağlığı ve güvenliği üzerindeki risk faktörleri azaldığında çalışanların iş tatmin düzeyinin arttığını ifade etmişlerdir.

Aydın (2015) KOBİ’lerin iş güvenliği ve işçi sağlığı uygulamaları ve bu uygulamaların iş kazalarını önlemedeki mevcut durumunun neler olduğunu kontrol etmek amaçlı yaptığı çalışmada, iş kazası ve meslek hastalıklarının çalışandan kaynaklı sebepleri olarak; dalgınlık, dikkatsizlik ve işi bilinçsiz yapmanın iş kazalarında etkili olduğunu ifade etmiştir. İş kazası ve meslek hastalıklarının işyerinden kaynaklı olarak, güvensiz çalışma ortamı, tehlikeli istifleme, çalışma saatlerinin uygunsuzluğu, güvensiz ve sağlıksız çalışma ortamı nedeniyle meydana geldiğini belirtmiştir. Kinnie vd., (1998) çalışanların işten ayrılma nedenlerini işten çıkarılma sebebiyle yaşadıkları strese bağlamaktadır. İşten çıkarılma korkusuyla stresten dolayı çalışanlar işe gelmek istememekte, kaliteyi düşürmekte, bazıları elinden geldiğince az çalışmakta ve dışarıda iş aramaktadırlar (Biçer, 2005: 57).

Yukarıdaki çalışmalar genel olarak bakıldığında, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili sanayilerde, fabrikalarda, KOBİ’ler de, maden sektöründe vb. alanlarda; örgüte güven ve işten ayrılma niyetinde ise çalışmaların bulunduğu ikisi

arasında negatif etkisi olduğu ifadelerden de anlaşılmaktadır. Sözelimi, işletmelerde örgüte güven arttıkça (daha çok iş tatmini ile ilişkilendirilmiştir) işten ayrılma niyetinin azaldığı vurgulanmıştır. Genel olarak bu doğrultuda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği-örgüte güven ve işten ayrılma niyeti ile ilgili çalışma bulunmadığı görülmüş olup, insan hayatında önemli bir rol üstlenen iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının diğer iki değişenle olan ilişkisinin incelenmesi gerek literatüre gerekse konuyla ilgili uygulama alanlarına büyük fayda sağlayacaktır. Bu kapsamda, “otel işletmelerinin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin örgüte olan güvenleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili midir?” temel araştırma sorusu kapsamında yürütülen bu çalışmanın hipotezleri şu şekilde geliştirilmiştir:

Hipotez 1: Otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin örgüte olan güvenleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 2: Otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Araştırmaya ilişkin yukarıda verilen amaç ve hipotezler doğrultusunda araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır:

- Otel işletmelerinin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaları nelerdir?
- Otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına ilişkin işgören algılamaları, işgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin, örgüte olan güven düzeyleri nedir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin, örgüte olan güven düzeyleri işgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin, işten ayrılma niyetleri nedir?
- Otel işletmeleri işgörenlerinin, işten ayrılma niyetleri işgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

- Otel işletmelerindeki iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarının, işgörenlerin örgüte olan güven düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri ile ilişkisi nedir?
- Otel işletmelerindeki iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaları işgörenlerin örgüte olan güven düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili midir?

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Bu çalışmada ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Çalışmanın literatür kısmında araştırmanın konusuna ışık tutacak şekilde işletmelerde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, işletmelerde örgüte güven ve işletmelerde işgörenlerin işten ayrılma niyetleri konuları hakkında kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Bu doğrultuda yapılan literatür taraması ulaşılabilen kaynaklarla sınırlıdır. Özellikle iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında daha önce konaklama/otel işletmelerinde çok az sayıda çalışma yapılmış olması da araştırmanın bir değer sınırlılığı olarak ifade edilebilir.

Araştırma, otel işletmeleri içerisinde beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlandırılmış olup, bunun nedeni zaman ve maliyet unsurları göz önüne alınarak, konuya yönelik, sınırlı sayıda işgörenden bilgi toplanması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bilgi toplanması öngörülen işgörenlerin çalıştığı otel işletme sayısı ve bu işletmelerde kaç işgören çalıştığının belirlenmesinin hangi yollarla yapılacağı, araştırmanın yöntem bölümünde açıklanmıştır. Araştırmanın coğrafi açıdan sınırlarını Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanıldığından bazı sorunlarla karşılaşmanın olası olduğu ifade edilebilir. İşgörenlerin ölçeklere verdikleri cevapların yöneticilerine iletileceğine düşüncesi çalışanların aklına gelebilir. Bu konuda anket formuna isim belirtmenin gerek olmadığı, verilen cevapların bilimsel araştırmaya veri toplamak için kullanılacağı ve başka bir amaçla kullanılmayacağına dair bir açıklama eklenmiştir. Çalışmaya ilişkin diğer bir sınırlılık da zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmadığı durumudur. Araştırmanın hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerçekleştirilmiş olması, çalışan insan kaynağının ulaşılabilirliği anlamında sorunlar yaratabilecektir. Bu nedenle evrenden

belirli bir örnekleme anket uygulanıp veri toplanılmıştır. Araştırmanın konu anlamıyla sınırlılığını ise, araştırmanın alan araştırması olması ve alan araştırmalarında, genelde verilerin toplanmasının zaman, maliyet vb. gibi bir takım güçlükler taşıdığı göz önüne alınarak, veri toplamada bazı sınırlılık ölçütlerine göre hareket edilmiştir. Bunlar; sektörel sınırlılık, işletme türü sınırlılığı, organizasyonel sınırlılık, coğrafi sınırlılık olarak belirtilmiştir (Pelit, 2008: 19-22). Bu unsurlar göz önüne alınarak, araştırmanın sektörel sınırlılığını turizm sektörü, işletme sınırlılığını beş yıldızlı otel işletmeleri ve coğrafi sınırlılığını ise Afyonkarahisar oluşturmaktadır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın veri toplama yöntemi, araştırmanın evren ve örnekleme, veri analiz yöntemlerine ilişkin bilgiler sunulmuştur.

4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalar, örgüte güven ve işten ayrılma niyeti konularında yerli/yabancı literatür taraması yapılarak elde edilen sonuçlar/çıkarımlar doğrultusunda oluşturulan kuramsal çerçeve doğrultusunda uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Uygulanan anket dört bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin demografik (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir) ve diğer bazı bireysel özelliklerini (turizm eğitimi alıp/almadığı ve hangi seviyede olduğu, departman, sektörde çalışma süresi, işletmede çalışma süresi) belirlemeyi amaçlayan 9 kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde Afyonkarahisar'da faaliyette bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgüte duydukları güveni belirlemeye yönelik Börü, İslamoğlu ve Birsell (2007)'in çalışmalarında geliştirilen ilgili araştırmada yapılan faktör analizi neticesinde 36 madde olarak belirlenen kuruma güven ölçeği kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini belirlemeye yönelik Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh (1979) tarafından oluşturulan ve Gülertekin (2013) tarafından da kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Anketin dördüncü bölümünde beş yıldızlı otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği

kapsamındaki uygulamalarının işgörenler tarafından değerlendirilmesi ölçeği kullanılmış olup, söz konusu ölçek konuyla ilgili yapılmış çalışmalardan Hatipoğlu, 2006; Bayazıt Hayta, 2007; Vayisoğlu Zorlu, 2008; Güngör, 2008; Kılıç ve Selvi, 2009; Aydın, 2015 ve literatür taramasından yararlanılarak toplamda 38 maddeden oluşan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan ve işgörenlere uygulanan ölçekler 5’li Likert ölçeği doğrultusunda (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Az Katılıyorum, 3=Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Çok Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu Ek 1’de sunulmuştur.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın zaman, maliyet, ulaşılabilirlik ve kontrol güçlükleri açısından kısıtlılıklara sahip olduğu için evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmayacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda evrenin tamamı yerine, örneklem seçilerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmesinde en önemli sebep olarak daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olmasıdır. Bu doğrultuda bölgenin termal turizm alanında önemli bir destinasyon olması ve bölgenin Ankara, İstanbul, İzmir ve Antalya gibi önemli turizm destinasyonlarının yol güzergahında olması nedeniyle önem taşımaktadır. Örnekleme, bir çalışma için seçildikleri büyük grubu (evren) temsil edebilecek şekilde, grup içerisinde belli sayıda elemandan (denek) oluşan, bir alt elemanlar grubu oluşturulması sürecidir. Örneklemenin amacı, araştırmacıya evren hakkında genellemeler yapabileceği (tüme varım) bilgiyi, evrenin bütününe tek tek araştırmasına gerek kalmadan sağlamaktır (Coşkun vd., 2015: 133). Araştırma evreninin yaklaşık olarak 1000 – 2000 arasında olduğu (Gökçe, 2016: 74) düşünüldüğünde, Ural ve Kılıç (2013: 47)’in ve Coşkun vd., (2015: 137)’nin çalışmalarında evren büyüklüklerine karşılık örneklem büyüklükleri tablo ile verilmiştir. Kullanılan belirli evrenler için kabul örnek büyüklükleri tablolarından evren büyüklüğü 1000 olan araştırmalar için 278 örneklemin kabul edilebilir olduğu; evren büyüklüğü 2000 olan araştırmalar için 322 örneklemin kabul edilebilir olduğu anlaşılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013: 47; Coşkun vd., 2015: 137).

Bu çalışmada ise araştırmacıların ulaşım olanakları ve geri dönmeyecek anketlerinde olabileceği göz önüne de alınarak bu sayının mümkün olduğunca üzerine çıkılarak örneklem büyüklüğünün en az 384-400 olması planlanmış ve olanaklar dâhilinde daha fazla sayıya ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırmada; hata payı, güvenilirlik düzeyi ve geri dönmeyecek ya da eksik kodlama vb. gibi değerlendirmeye alınmayacak derecede eksik ve hatalı veriler içeren anketlerin olabileceği ve aynı zamanda araştırmacının hedef kitleye ulaşma olanakları da dikkate alınarak, örneklemin daha üst düzeyde evreni temsil edebilmesini sağlayabilmek için veri toplamada sınır değer üzerinde anket uygulanmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak araştırmacının olanakları dâhilinde otel işletmelerine 700 adet anket dağıtılmış, buna istinaden geri dönen anket sayısı 550 olup bunların 515'i geçerli sayılarak, değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmeye alınan anketlerin hepsi Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 7 adet beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılmıştır. Sandıklı ilçesinde bulunan 3 otel işletmeleri ise anket uygulamasına izin vermedikleri için araştırma evreninden çıkarılmıştır.

4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmaya ilişkin toplanan verilerin SPSS (PASW 20) paket programı aracılığıyla çözümlendiği araştırmada, çalışanların demografik ve bazı bireysel özelliklerine göre dağılımı frekans ve yüzde yöntemi ile verilmiştir. Buna ilave olarak, işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaları, örgüte güvenleri ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin görüşleri/algılarının, frekans ve yüzde dağılımının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerin bir kısmının (örgütsel güven ve işten ayrılma niyeti) her ne kadar daha önceki çalışmalarda kullanılması ve geçerlik/güvenirlik düzeylerinin test edilmiş olmasıyla birlikte, bu çalışmada da ilgili ölçeklere ilişkin faktör analizi gerçekleştirilerek ilgili ölçeklerin orijinalleriyle aynı faktörlere (boyut) sahip olup olmadığı test edilmiştir. Buna ilave olarak kullanılan ölçeklerin güvenirlik analizinin tespitinde ise Cronbah's Alpha katsayısı hesaplanarak sunulmuştur.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarının ve işgörenlerin kuruma güven ve işten ayrılma

niyetlerinin, işgörenlerin demografik ve bazı bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği parametrik testlerden bağımsız örneklem için t testi (independent samples t test) ve tek faktörlü varyans analizi (One Way ANOVA) ile çözümlenmiştir. Araştırmada belirtilen bu analizler için değişken ve verilerin parametrik testlerin kullanım koşullarını (verilerin nicel özellik taşıması, örneklemi oluşturan birimlerin -denekler- evrenden yansız olarak seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10'dan az olmaması, varyansların homojen olması vb.) sağlaması sebebiyle parametrik testler kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2013: 81). Ayrıca tek faktörlü varyans analizi sonuçları Tukey Testi sonuçları ile birlikte verilmiştir. Bu doğrultuda, katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaları, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konuları hakkındaki görüşlerinin cinsiyet ve medeni durumlarına göre karşılaştırılmasında bağımsız örneklem için t testi (independent samples t test), yaşları, eğitim durumları, turizm eğitimi alıp almadıkları, çalıştıkları departman, sektördeki tecrübeleri, sektörde çalışma süreleri ve gelirlerine göre karşılaştırılmasında tek faktörlü varyans analizi (One Way ANOVA) kullanılmıştır ve sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur. Diğer taraftan, otel işletmelerinin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına ilişkin işgören görüşleri ile işgörenlerin kuruma güven ve işten ayrılma niyetleri ile ilişkisinin belirlenmesine yönelik korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Bunun yanında otel işletmelerinin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına ilişkin işgören algılamalarının, işgörenlerin kuruma güvenlerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanıp-tartışılarak konuya ilişkin ilgili taraflara (işgören ve işverenlere) öneriler geliştirilmiştir.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Çalışmanın bu kısmında, Afyonkarahisar İlinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin elde edilen verilerin analizi sonucunda katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, ölçek ve alt ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenirlik analizi sonuçlarına ilişkin bulgular, ölçeklere ilişkin ayrı ayrı betimsel istatistikler, araştırmada kullanılan ölçekler ile katılımcıların bireysel özelliklerine

göre görüşlerinin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular sunulmuş olup, çalışmanın ilerleyen kısmında araştırmanın konusunu oluşturan otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin işgören algılamaları ile örgüte güvenin (kuruma güven) işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen analizlere yönelik sonuçlara yer verilerek yorumlanmıştır.

5.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmada değerlendirmeye alınan 515 ankete cevap veren işgörenlerin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 8’ de sunulmuştur.

Tablo 8’e göre Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde araştırmaya katılan işgörenlerin %52,6’sı kadın, %47,4’ü ise erkektir. Araştırmaya katılan katılımcıların yaş grupları incelendiğinde sırasıyla, 20 yaş ve altı yaş arasında (%1,9), 21-25 yaş arası (%11,8), 26-30 yaş arası (%32,0), 31-35 yaş arası (%23,3), 36-40 yaş arası (%13,6), 41 yaş ve üzeri (%17,3) yaşa sahip katılımcıların olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı ise %62,7’si evli olmasına karşın, %37,3’ü bekâr olduğu belirlenmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular (n=515)

Bireysel Değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	271	52,6	Medeni Hali	Evli	323	62,7
	Erkek	244	47,4		Bekâr	192	37,3
Yaş	20 ve/veya altı	10	1,9	Eğitim Durumu	İlköğretim	124	24,1
	21-25 yaş	61	11,8		Ortaöğretim (lise)	243	47,2
	26-30 yaş	165	32,0		Ön Lisans	88	17,1
	31-35 yaş	120	23,3		Lisans	56	10,9
	36-40 yaş	70	13,6		Lisansüstü	4	0,8
	41 ve/veya üstü	89	17,3	Turizm Eğitimi Durumu	Almadım	293	56,9
Departman	Önbüro	47	9,1		Lise	22	4,3
	Yiyecek-İçecek	191	37,1		Üniversite	94	18,3
	Kat Hizmetleri	142	27,6		Diğer	106	20,6
	Satış Pazarlama	27	5,2	Sektörde Çalışma Süresi	1 yıl ve/veya daha az	107	20,8
	İnsan Kaynakları	12	2,3		2-4 yıl	152	29,5
	Diğer (Halkla İlişkiler, Muhasebe-Finans, vb.)	96	18,6		5-7 yıl	11	21,6
Gelir Düzeyi	1400 TL ve/veya daha az	91	17,7		8-10 yıl	56	10,9
	1401-1900 TL	372	72,2		11 yıl ve/veya üzeri	89	17,3
	1901-2500 TL	35	6,8	İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve/veya daha az	282	54,8
	2501-3100 TL	6	1,2		2-4 yıl	75	14,6
	3101 TL ve/veya üzeri	11	2,1		5-7 yıl	74	14,4
					8-10 yıl	35	6,8
					11 yıl ve/veya üzeri	49	9,5

Araştırmaya katılan otel işletmeleri işgörenlerinin sırasıyla; ilköğretim (%24,1), ortaöğretim (lise) (%47,2), ön lisans (%17,1), lisans (%10,9), lisansüstü

(%0,8) eğitim durumlarına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların ilgili işletmelerde çalıştıkları departmanlara göre dağılımının ise sırasıyla; önbüro (%9,1), yiyecek içecek (%37,1), kat hizmetleri (%27,6), satış pazarlama (%5,2), insan kaynakları (%2,3) ve diğer (%18,6) şeklinde gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların ilgili işletmelerde işgörenlerin turizm eğitimi alıp almadıklarına bakıldığında almadım (%56,9), lise (%4,3), üniversite (%18,3) ve diğer/kurslar, seminerler vb. (%20,6) olarak belirtilmiştir. İşletmede turizm eğitimine ilişkin verilere bakıldığında ankete katılan işgörenlerin yaklaşık olarak %50'den fazlasının turizm eğitimi (lise, üniversite vb.) almadığı görülmekte olup, bu durum turizm sektöründe çalışan işgörenlerin sektörle ilgili bilgiye sahip olmadığı, ayrıca çalıştıkları işletmelerde eğitim alarak öğrendikleri bilgisi karşımıza çıkmaktadır.

Katılımcıların turizm sektöründe çalışma sürelerine ilişkin verilere göre işgörenler; 1 yıl veya daha az (%20,8), 2-4 yıl (%29,5), 5-7 yıl (%21,6), 8-10 yıl (%10,9) ve 11 yıl ve/veya üzerinde (%17,3) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin çalıştıkları işletmedeki tecrübeleri incelendiğinde, 1 yıl ve/veya daha az sürede 282 kişi (%54,8), 2-4 yıl aralığında aynı işletmede çalışan 75 kişi (%14,6), 5-7 yıl aralığında 74 kişi (%14,4), 8-10 yıl aralığında ise 35 kişi (%6,8) ve 11 yıl ve/veya üzeri 49 kişi (%9,5) bağlı bulundukları işletmede çalışmaya devam etmektedir. Araştırmaya katılan işgörenlerin gelir durumlarının ise; 1400 TL/veya daha az (%17,7), 1401 TL-1900 TL (%72,2), 1901 TL-2500 TL (%6,8), 2501 TL-3100 TL (%1,2), 3101 TL veya üzeri (%2,1) şeklinde olduğu anlaşılmaktadır.

5.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

Araştırmada kullanılan kuruma güven (KG), iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (İÇSG) ve işten ayrılma niyeti (İAN) ölçeklerine ilişkin faktör analizleri (eigenvalues, varyansı açıklama oranı) ve güvenirlik analizleri (Cronbach's Alpha) sonuçları Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9'da ölçeklere ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Kuruma güven ölçeği için yapılan faktör analizinde KMO değeri örneklem yeterliliğini göstermekte olup (KMO=0,923), Bartlett's testi sonucu ise faktör analizinin

uygulanabilirliğini ortaya koymuştur ($\chi^2= 18214,195$; $p<0,001$). Uygulanan faktör analizi sonucunda, kuruma güven ölçeğinin özdeğeri 4,345 ile 1,428 arasında değişmektedir. Söz konusu on faktör toplam varyansın %81,585’ini açıklamaktadır. Kuruma güven ölçeğinin “objektif performans değerlendirmesi yapan” faktörü toplam varyansın %12,06’sını açıklarken, “mali güce sahip” faktörü %3,96’sını açıklamaktadır. Diğer taraftan, kuruma güven ölçeğinin alt ölçeklerine ilişkin Cronbach’s Alpha değerleri 0,648 ile 0,871 arasında değişmektedir. Bunun yanında kuruma güven ölçeğinin genel Cronbach’s Alpha değeri 0,968 olarak bulunmuştur.

Tablo 9. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Kuruma Güven ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Geçerlilik/Güvenirlilik Analizi

Ölçekler	Alt Ölçekler (Boyutlar)	Madde Sayısı	Özdeğer	Varyans %	Kümülatif Varyans	Cronbach’s Alpha
Kuruma Güven	Objektif Performans Değerlendirmesi Yapan	3	4,345	12,069	12,069	0,810
	Bağlılık Yaratan	4	4,318	11,995	24,064	0,830
	Uzun Süreli İstihdam Sağlayan	2	3,570	9,918	33,982	0,805
	Dürüst ve Hakkaniyetli İşleyişe Sahip	5	3,329	9,247	43,229	0,773
	Çalışanlarına İlgili ve Saygılı	3	3,287	9,132	52,360	0,648
	Çalışanların İhtiyaçlarını Dikkate Alan	2	2,457	6,824	59,184	0,771
	İşe Alım ve Oryantasyonu Önemseyen	4	2,422	6,727	65,911	0,874
	Huzurlu ve Adil Bir Ortama Sahip	4	2,369	6,579	72,491	0,868
	Pozitif İmaja Sahip	4	1,846	5,129	77,619	0,871
	Mali Güce Sahip	5	1,428	3,966	81,585	0,869
	Genel	36	-	-	-	0,968
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı	7	18,728	49,283	49,283	0,933
	İş Güvenliği	15	3,525	9,278	58,561	0,951
	Çalışan Sağlığı	7	2,115	5,566	64,127	0,908
	Çalışan Güvenliği	9	1,656	4,358	68,485	0,886
	Genel	38	-	-	-	0,972
İşten Ayrılma Niyeti	Genel	3	2,621	87,366	87,366	0,927

KG: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,923; Bartlett’s Testi: $\chi^2= 18214,195$; $P=0,000$

İŞÇSG: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,914; Bartlett’s Testi: $\chi^2= 22042,042$; $P=0,000$

İAN: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,865; Bartlett’s Testi: $\chi^2= 1212,179$; $P=0,000$

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeği için yapılan faktör analizinde KMO değeri örneklem yeterliliğini göstermekte olup (KMO=0,914), Bartlett’s testi sonucu ise faktör analizinin uygulanabilirliğini ortaya koymuştur ($\chi^2= 22042,042$; $p<0,001$).

Uygulanan faktör analizi sonucunda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin özdeğeri 18,728 ile 1,656 arasında değişmektedir. Söz konusu dört faktör toplam varyansın %68,485'ini açıklamaktadır. İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin “iş sağlığı” faktörü toplam varyansın %49,28'ini açıklarken, “çalışan güvenliği” faktörü %4,35'ini açıklamaktadır. Ayrıca, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin alt ölçeklerine ilişkin Cronbach's Alpha değerleri 0,886 ile 0,951 arasında değişmektedir. Bunun yanında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin genel Cronbach's Alpha değeri 0,972 olarak hesaplanmıştır.

Uygulanan faktör analizi sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeğinin özdeğeri 1'den büyük (2,621) ve toplam varyansın %87,366'sını açıklayan tek faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ölçeği için uygulanan faktör analizinde Bartlett's testi sonucu, faktör analizinin uygulanabileceğini ortaya koymuş ($\chi^2=1212,179$; $p<0,001$) ve hesaplanan Kaiser-Meyer-Olkin değeri ($KMO=0,865$) ise örneklem hacminin yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir. Ayrıca, işten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik hesaplanan Cronbach's Alpha değerinin 0,927 olduğu belirlenmiştir. Bunlara ek olarak her bir ölçeğin Cronbach's Alpha değerlerinin 0,70 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler ölçeklerin iç tutarlık düzeylerinin yeterli olduğunu göstermektedir.

5.3.İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği değişkeni ile ilgili Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır.

Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde tüm alt boyutlara ilişkin en yüksek aritmetik ortalama değere sahip olan iş sağlığı alt boyutu $\bar{X}=3,81$ olarak belirlenmiş olup, en düşük aritmetik ortalama değere sahip çalışan sağlığı boyutu $\bar{X}=3,40$ olarak ifade edilmiştir. Genel boyut ortalaması ise $\bar{X}=3,57$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 10’da araştırmaya katılan katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin iş sağlığı alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 10. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – İş Sağlığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
İşletme içerisinde iş sağlığı konusunda işbirliği sağlanıyor.	f	19	52	157	106	181	3,73	1,15
	%	3,7	10,1	30,5	20,6	35,1		
Enfeksiyondan (bulaşıcı hastalıklardan) korunmak için uygun çalışma ortamı sağlanır.	f	5	37	166	158	149	3,79	,97
	%	1,0	7,2	32,2	30,7	28,9		
Çalışanlar kimyasal madde kullanımı konusunda eğitilir.	f	24	46	89	182	174	3,85	1,12
	%	4,7	8,9	17,3	35,3	33,8		
Kimyasal maddelerden (deterjan, asitler, klor vb.) tehlikeli olanlar işaretlenir.	f	1	37	152	154	171	3,89	,96
	%	0,2	7,2	29,5	29,9	33,2		
Kimyasal maddelerin kullanma talimatlarına uyulur.	f	-	79	131	127	178	3,78	1,08
	%	-	15,3	25,4	24,7	34,6		
Çalışanlar yangın söndürücü tüplerin yerini ve tüplerin nasıl kullanacağını bilir.	f	22	54	101	160	178	3,81	1,14
	%	4,3	10,5	19,6	31,1	34,6		
Üreyebilen virüslere karşı temizlik yöntemleri (sterilizasyon ve dezenfeksiyon) temiz ortamlarda da kullanılır.	f	6	49	120	175	165	3,87	1,01
	%	1,2	9,5	23,3	34,0	32,0		
Genel							3,81	0,90

Tablo 10’a göre otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin iş sağlığı alt boyutunda toplam 7 ifadenin yer aldığı bu boyutta en yüksek ortalamanın “kimyasal maddelerden (deterjan, asitler, klor vb.) tehlikeli olanlar işaretlenir” ifadesine ($\bar{X}=3,89$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi katılımcılarının % 0,2’si “hiç katılmıyorum”, %7,2’si “az katılıyorum”, %29,5’i “orta düzeyde katılıyorum”, %29,9’u “çok katılıyorum” ve %33,2’si ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. İş sağlığı uygulamalarına ilişkin katılımcı görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,73$) olan ifade ise “işletme içerisinde iş sağlığı konusunda işbirliği sağlanıyor” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların % 3,7’si “hiç katılmıyorum”, %10,1’i “az katılıyorum”, %30,5’i “orta düzeyde katılıyorum”, %20,6’u “çok katılıyorum” ve %35,1’i ise tamamen katılıyorum” şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu bağlamda iş sağlığı uygulamalarına ilişkin katılımcıların ilgili ifadeye ilişkin görüşlerinin bu alt boyuttaki en olumsuz değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir.

Tablo 11’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında yer alan iş güvenliği alt boyutuna verdikleri yanıtların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Tablo 11. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – İş Güvenliği Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					X̄	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışma alanında güvensiz davranışları ve uygunsuz çalışma koşullarını tespit etmek amaçlı denetimler yapılmaktadır.	f	49	34	136	185	111	3,53	1,17
	%	9,5	6,6	26,4	35,9	21,6		
Kaza ve risk analizleri düzenli olarak yapılır.	f	53	72	104	173	113	3,43	1,25
	%	10,3	14,0	20,2	33,6	21,9		
İş yeri güvenliği ile ilgili görevlerini yerine getirmek üzere iş sağlığı ve güvenliği kurumu vardır.	f	33	9	164	218	91	3,63	1,00
	%	6,4	1,7	31,8	42,3	17,7		
İş güvenliği konusunda işletme içerisinde işbirliği sağlanır.	f	43	16	183	154	119	3,56	1,12
	%	8,3	3,1	35,5	29,9	23,1		
İş güvenliği ile ilgili teknik konularda (kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk etmenleri, elle kaldırma ve taşıma, iş ekipmanlarının güvenli kullanımı vb.) uzmanlardan yararlanılır.	f	29	81	126	138	141	3,55	1,20
	%	5,6	15,7	24,5	26,8	27,4		
İşe başlarken iş güvenliği ile ilgili bir eğitim verilir.	f	16	40	186	155	118	3,62	1,01
	%	3,1	7,8	36,1	30,1	22,9		
İş güvenliği ile ilgili tatbikatlar (uygulamalar) yapılmaktadır.	f	23	72	163	117	140	3,54	1,15
	%	4,5	14,0	31,7	22,7	27,2		
İş kazalarını önlemek için ilgili yasal mevzuata uyulmasına özen gösterilmektedir.	f	6	29	200	110	170	3,79	1,00
	%	1,2	5,6	38,8	21,4	33,0		
Çalışanların yapacağı işe uygun çalışma ortamı/koşulları (ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim vb.) sağlanmaktadır.	f	44	23	169	170	109	3,54	1,13
	%	8,5	4,5	32,8	33,0	21,2		
Çalışma alanın temizliği (ofis, kat hizmetleri, restoran, genel alanlar vb.) uygundur.	f	7	37	142	155	174	3,88	1,00
	%	1,4	7,2	27,6	30,1	33,8		
Kesici, delici ve yaralayıcı aletler için gerekli tedbirler alınır.	f	10	73	142	150	140	3,65	1,08
	%	1,9	14,2	27,6	29,1	27,2		
Yanmalara (el ve vücut yanıkları, kimyasal yanıklar vb.) karşı koruyucu önlemler (Kişisel Koruyucu Donanım) alınır.	f	11	51	148	180	125	3,69	1,01
	%	2,1	9,9	28,7	35,0	24,3		
Kullanılan araç, gereç ve malzemelerin düzenli bakımı yapılır.	f	34	51	144	191	95	3,51	1,10
	%	6,6	9,9	28,0	37,1	18,4		
Risk değerlendirmesi olarak çalışma sırasında veya sonrasında hasar ve zarar oluştuğundan sonra tekrarında önleme mantığı kullanılır.	f	10	120	85	164	136	3,57	1,16
	%	1,9	23,3	16,5	31,8	26,4		
Çalışma öncesi ve sonrasında işin koşullarına uygun olacak şekilde risk kontrol yöntemleri (planlama, risk kontrol tedbirlerinin karşılaştırılması vb.) ile ilgili planlar yapılır ve kullanılır.	f	27	74	141	180	93	3,46	1,10
	%	5,2	14,4	27,4	35,0	18,1		
Genel							3,59	0,85

Katılımcıların iş güvenliği alt boyutu içerisinde yer alan ifadelere ilişkin görüşlerine, yakın aritmetik ortalamalarla yanıt verdikleri görülmektedir. Bu ifadeler

dâhilinde aritmetik ortalamaları sırasıyla; $\bar{X}=3,53$, $\bar{X}=3,54$ (2 madde aynı ortalamaya sahiptir), $\bar{X}=3,55$, $\bar{X}=3,56$ ve $\bar{X}=3,57$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 11'e göre otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin iş güvenliği alt boyutunda toplam 15 ifadenin yer aldığı bu boyutta en yüksek ortalamanın "çalışma alanının temizliği (ofis, kat hizmetleri, restoran, genel alanlar vb.) uygundur" ifadesine ($\bar{X}=3,88$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 1,4'ü "hiç katılmıyorum", %7,2'si "az katılıyorum", %27,6'sı "orta düzeyde katılıyorum", %30,1'i "çok katılıyorum" ve %33,8'i ise tamamen katılıyorum" şeklinde yanıtlamışlardır. İş güvenliği alt boyutuna ilişkin yüksek aritmetik ortalamaya sahip bir diğer madde olan "iş kazalarını önlemek için ilgili yasal mevzuata uyulmasına özen göstermektedir" ifadesidir ($\bar{X}=3,79$). Buna göre katılımcılarının % 1,2'si "hiç katılmıyorum", %5,6'sı "az katılıyorum", %38,8'i "orta düzeyde katılıyorum", %21,4'ü "çok katılıyorum" ve %33,0 ise tamamen katılıyorum" şeklinde yanıtlamışlardır.

İş güvenliği alt boyutuna ilişkin en düşük aritmetik ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,43$) olan ifade ise "kaza ve risk analizleri düzenli olarak yapılır" ifadesidir. Buna göre katılımcılarının % 10,3'ü "hiç katılmıyorum", %14,0 "az katılıyorum", %20,2'si "orta düzeyde katılıyorum", %33,6'sı "çok katılıyorum" ve %21,9'u ise tamamen katılıyorum" şeklinde yanıtlamışlardır. Bu bağlamda iş güvenliği uygulamalarına ilişkin katılımcıların bu konuya bakış açılarında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin iş güvenliği alt ölçeği kapsamında, diğerlerine göre daha olumsuz olduğunu göstermektedir. İş güvenliği alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,59$ olduğu bilinmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların iş güvenliği uygulamalarına ilişkin görüşlerinin olumlu olduğunu belirtmektedir. İncelenen boyutların 3,40 ile 3,90 aritmetik ortalama değerleri aralığında olduğu belirlenirken, işletmenin iş güvenliği uygulamalarına ilişkin yetersiz donanımına sahip olmasına rağmen, katılımcılar tarafından tatmin edici cevaplar alındığı görülmektedir.

Tablo 12'de araştırmaya katılan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin çalışan sağlığı alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Tablo 12'ye göre otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin

çalışan sağlığı alt boyutunda yer alan bu boyutta en yüksek ortalamanın “işe başlarken çalışan sağlığı ile ilgili bir eğitim verilir” ifadesine ($\bar{X}=3,61$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 6,4’ü “hiç katılmıyorum”, %5,8’i “az katılıyorum”, %31,7’i “orta düzeyde katılıyorum”, %32,6’sı “çok katılıyorum” ve %23,5’i ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip olan iki aynı ifadelerden ($\bar{X}=3,22$) ise “çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği taşıdığı/taşıyabileceği psikolojik sorunlar takip edilip gerekli önlemler alınmaktadır” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların % 11,5’i “hiç katılmıyorum”, %13,0 “az katılıyorum”, %33,2’si “orta düzeyde katılıyorum”, %26,8’i “çok katılıyorum” ve %15,5’i ise tamamen katılıyorum” iken diğer ifade de yer alan “çalışanları hastalıklardan korunmak amacıyla aşı olmaları sağlanır” olduğu görülmektedir. İşgörenlerin ifadeye verdikleri cevaplar incelendiğinde; katılımcıların % 11,3’ü “hiç katılmıyorum”, %19,0 “az katılıyorum”, %23,9’u “orta düzeyde katılıyorum”, %28,2’si “çok katılıyorum” ve %17,7’si ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Söz konusu yanıtlara göre, işletmenin çalışan sağlığına yönelik uygulamalara gereken önemi vermediğini göstermektedir.

Tablo 12. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – Çalışan Sağlığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
İşe başlarken çalışan sağlığı ile ilgili bir eğitim verilir.	f	33	30	163	168	121	3,61	1,10
	%	6,4	5,8	31,7	32,6	23,5		
Çalışan sağlığı ile ilgili tatbikatlar (uygulamalar) yapılmaktadır.	f	44	62	160	157	92	3,37	1,16
	%	8,5	12,0	31,1	30,5	17,9		
Çalışanların sağlık kontrolleri periyodik olarak yaptırılır.	f	25	76	149	131	134	3,53	1,16
	%	4,9	14,8	28,9	25,4	26,0		
Çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği-taşıdığı/taşıyabileceği psikolojik sorunlar takip edilip gerekli önlemler alınmaktadır.	f	59	67	171	138	80	3,22	1,19
	%	11,5	13,0	33,2	26,8	15,5		
Çalışanları hastalıklardan korumak amacıyla aşı olmaları sağlanır.	f	58	98	123	145	91	3,22	1,25
	%	11,3	19,0	23,9	28,2	17,7		
Çalışanlara hastalıklardan korunma yolları hakkında gerekli eğitimler verilir.	f	63	32	177	124	119	3,40	1,25
	%	12,2	6,2	34,4	24,1	23,1		
Çalışanların sağlığı için oluşturulan işe uygun çalışma koşulların (ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim vb.) sağlanmaktadır.	f	50	42	158	129	136	3,50	1,23
	%	9,7	8,2	30,7	25,0	26,4		
Genel							3,40	0,96

Çalışan sağlığı alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,40$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında

katılımcıların çalışan sağlığı uygulamalarına ilişkin katılımcıların bu konuya bakış açılarında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin çalışan sağlığı alt ölçeği kapsamında, diğerlerine göre daha orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 13’de araştırmaya katılan katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin çalışan güvenliği alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 13. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Ölçeği – Çalışan Güvenliği Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği kazaların önlenmesi için ilgili yasal mevzuata uyulması noktasında hassasiyet gösterilir.	f	33	72	138	135	137	3,53	1,20
	%	6,4	14,0	26,8	26,2	26,6		
Meydana gelen bir iş kazasından sonra ilgili kişilerce kaza ve yaralanma tutanağı doldurulur.	f	7	66	127	161	154	3,76	1,06
	%	1,4	12,8	24,7	31,3	29,9		
İş kazalarını önlemeye yönelik olarak tehlikeli işi yapan çalışanlar ile diğer çalışanlar arasına mesafe koyulmaktadır.	f	35	60	176	131	113	3,44	1,15
	%	6,8	11,7	34,2	25,4	21,9		
İş kazası <u>olmaması</u> durumunda o alandaki tüm takıma kurum tarafından bir ödüllendirme olmaktadır.	f	88	68	139	125	95	3,14	1,33
	%	17,1	13,2	27,0	24,3	18,4		
Risk değerlendirmesinde zarar ortaya çıkmadan önce önleme mantığı kullanılır.	f	13	67	162	181	92	3,53	1,01
	%	2,5	13,0	31,5	35,1	17,9		
Risk değerlendirmesi olarak hasar ve zarar oluşuktan sonra tekrarında önleme mantığı kullanılır.	f	42	63	183	123	104	3,36	1,17
	%	8,2	12,2	35,5	23,9	20,2		
Risk kontrol yöntemleri (planlama, risk kontrol tedbirlerinin karşılaştırılması vb.) uygulamaya yönelik planlar yapılır ve kullanılır.	f	44	50	190	136	95	3,37	1,14
	%	8,5	9,7	36,9	26,4	18,4		
Çalışanların fiziksel ve zihinsel kapasitesine uygun işler verilir.	f	33	53	140	156	133	3,59	1,16
	%	6,4	10,3	27,2	30,3	25,8		
İş kazalarını önlemek/en aza indirmek için (iş sağlığı ve güvenliği uzmanı) desteğinden yararlanılmaktadır.	f	21	20	186	163	125	3,68	1,01
	%	4,1	3,9	36,1	31,7	24,3		
Genel							3,48	0,82

Tablo 13’e göre otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin çalışan güvenliği alt boyutunda yer alan bu boyutta en yüksek ortalamanın “meydana gelen bir iş kazasından sonra ilgili kişiye kaza ve yaralanma tutanağı doldurulur” ifadesine ($\bar{X}=3,76$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 1,4’ü “hiç katılmıyorum”, %12,8’i “az katılıyorum”, %24,7’si “orta düzeyde katılıyorum”, %31,3’ü “çok katılıyorum” ve %29,9’u ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip olan ifade ($\bar{X}=3,14$) ise “iş kazası olmaması durumunda o alandaki tüm takıma kurum tarafından bir ödüllendirme olmaktadır” olduğu görülmektedir. İfade de

katılımcıların % 17,1'i "hiç katılmıyorum", %13,2'si "az katılıyorum", %27,0 "orta düzeyde katılıyorum", %24,3'ü "çok katılıyorum" ve %18,4'ü ise tamamen katılıyorum" şeklinde yanıtlamışlardır. Çalışan güvenliği alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,48$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların çalışan güvenliği uygulamalarına ilişkin görüşlerinin genelde olumlu olduğunu belirtmek mümkündür.

İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; genel olarak olumlu görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Bu bağlamda ortaya konulan bulgular araştırmanın yapıldığı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı güvenliğine ilişkin görüşlerinin yüksek olmasa da yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir. Araştırmanın izleyen kısımda kuruma güven ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

5.4. KURUMA GÜVEN ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan kuruma güven değişkeni ile ilgili Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin görüşleri doğrultusunda her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuştur.

Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde tüm alt boyutlara ilişkin en yüksek aritmetik ortalama değere sahip olan mali güce sahip alt boyutu $\bar{X}=3,92$ olarak belirlenmiş olup, en düşük aritmetik ortalama değere sahip objektif performans değerlendirmesi yapan boyutu $\bar{X}=3,25$ olarak ifade edilmiştir. Genel boyut ortalaması ise $\bar{X}=3,68$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 14'te araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin objektif performans değerlendirmesi yapan alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Tablo 14'e göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin objektif performans değerlendirmesi yapan alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın "ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır" ifadesine ($\bar{X}=3,36$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcıların % 13,8'i

“hiç katılmıyorum”, %15,0 “az katılıyorum”, %18,4’ü “orta düzeyde katılıyorum”, %27,4’ü “çok katılıyorum” ve %25,4’ü ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların objektif performans değerlendirmesi yapan alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 14. Kuruma Güven Ölçeği – Objektif Performans Değerlendirmesi Yapan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışanlar için kariyer planlaması yapmaktadır.	f	102	56	149	70	138	3,17	1,44
	%	19,8	10,9	28,9	13,6	26,8		
Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır.	f	57	92	145	115	106	3,23	1,27
	%	11,1	17,9	28,2	22,3	20,6		
Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır.	f	71	77	95	141	131	3,36	1,36
	%	13,8	15,0	18,4	27,4	25,4		
Genel							3,25	1,16

Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,17$) olan ifade ise “çalışanlar için kariyer planlaması yapmaktadır” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların % 19,8’i “hiç katılmıyorum”, %10,9’u “az katılıyorum”, %28,9’u “orta düzeyde katılıyorum”, %13,6’sı “çok katılıyorum” ve %26,8’i ise tamamen katılıyorum” şeklinde cevaplamışlardır. Katılımcıların kuruma güven ölçeğinin objektif performans değeri yapan alt ölçeği kapsamında diğer katılımcılara göre daha olumsuz olduğunu göstermektedir.

Tablo 15’de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin bağlılık yaratan alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Tablo 15’e göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin bağlılık yaratan alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “çalışanların kendine ait hissettikleri bir işyeridir” ifadesine ($\bar{X}=3,74$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcıların % 6,0 “hiç katılmıyorum”, %5,2’si “az katılıyorum”, %25,0 “orta düzeyde katılıyorum”, %36,3’ü “çok katılıyorum” ve %27,4’ü ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların bağlılık yaratan alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 15. Kuruma Güven Ölçeği – Bağlılık Yaratan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışanlarına sahip çıkmaktadır.	f	30	63	99	164	159	3,70	1,19
	%	5,8	12,2	19,2	31,8	30,9		
Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir.	f	4	83	123	159	146	3,70	1,07
	%	0,8	16,1	23,9	30,9	28,3		
Çalışanların kendine ait hissettikleri bir işyeridir.	f	31	27	129	187	141	3,74	1,10
	%	6,0	5,2	25,0	36,3	27,4		
Yaratıcılığı desteklemektedir.	f	36	81	174	102	122	3,37	1,20
	%	7,0	15,7	33,8	19,8	23,7		
Genel							3,62	0,93

Bağlılık yaratan alt boyutuna ilişkin en düşük aritmetik ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,37$) olan ifade ise “yaratıcılığı desteklemektedir” ifadesidir. Buna göre katılımcılarının % 7,0 “hiç katılmıyorum”, %15,7’si “az katılıyorum”, %33,8 “orta düzeyde katılıyorum”, %19,8’i “çok katılıyorum” ve %23,7’si ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların bu konuya bakış açılarında kuruma güven ölçeğinin bağlılık yaratan alt ölçeği kapsamında, diğerlerine göre daha olumsuz olduğunu göstermektedir.

Tablo 16’da araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin uzun süreli istihdam sağlayan alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 16. Kuruma Güven Ölçeği – Uzun Süreli İstihdam Sağlayan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir.	f	31	25	165	143	151	3,70	1,12
	%	6,0	4,9	32,0	27,8	29,3		
Çalışanları uzun süre istihdam eder.	f	9	43	119	181	163	3,87	1,01
	%	1,7	8,3	23,1	35,1	31,7		
Genel							3,78	0,97

Tablo 16’ya göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin uzun süreli istihdam sağlayan alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “çalışanları uzun süre istihdam eder” ifadesine ($\bar{X}=3,87$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 1,7’si “hiç katılmıyorum”, %8,3’ü “az katılıyorum”, %23,1’i “orta düzeyde katılıyorum”, %35,1’i “çok katılıyorum” ve %31,7’si ise

tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların uzun süreli istihdam sağlayan alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 17’de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 17’ye göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “yasalara uygun hareket eder” ifadesine ($\bar{X}=4,01$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcıların % 4,9’u “hiç katılmıyorum”, %4,1’i “az katılıyorum”, %21,0 “orta düzeyde katılıyorum”, %25,2’si “çok katılıyorum” ve %44,9’u ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 17. Kuruma Güven Ölçeği – Dürüst ve Hakkaniyetli İşleyişe Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir.	f	90	75	69	147	134	3,31	1,44
	%	17,5	14,6	13,4	28,5	26,0		
Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir.	f	16	49	140	173	137	3,71	1,05
	%	3,1	9,5	27,2	33,6	26,6		
Maaşları zamanında öder.	f	10	59	100	146	200	3,91	1,10
	%	1,9	11,5	19,4	28,3	38,8		
Çalışanların özlük haklarının (SSK, tazminat vs.) tam olarak verir.	f	4	42	133	115	221	3,98	1,04
	%	0,8	8,2	25,8	22,3	42,9		
Yasalara uygun hareket eder.	f	25	21	108	130	231	4,01	1,12
	%	4,9	4,1	21,0	25,2	44,9		
Genel							3,78	0,84

Dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutuna ilişkin en düşük aritmetik ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,31$) olan ifade ise “verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir” ifadesidir. Buna göre katılımcıların % 17,5’i “hiç katılmıyorum”, %14,6’sı “az katılıyorum”, %13,4’ü “orta düzeyde katılıyorum”, %28,5’i “çok katılıyorum” ve %26,0 ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların bu konuya bakış açılarında kuruma güven ölçeğinin dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt ölçeği kapsamında, diğerlerine göre daha olumsuz olduğunu göstermektedir.

Tablo 18’de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin çalışanlarına ilgili ve saygılı alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 18. Kuruma Güven Ölçeği – Çalışanlarına İlgili ve Saygılı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışanların özel hayatlarına saygı duyar.	f	2	30	171	144	168	3,87	,95
	%	0,4	5,8	33,2	28,0	32,6		
Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolaylıkla izin verir.	f	21	54	164	110	166	3,67	1,15
	%	4,1	10,5	31,8	21,4	32,2		
Çalışanları sosyal faaliyet aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir	f	71	110	122	112	100	3,12	1,32
	%	13,8	21,4	23,7	21,7	19,4		
Genel							3,55	0,88

Tablo 18’e göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin çalışanlarına ilgili ve saygılı alt boyutunda yer alan; en düşük ortalamanın “çalışanları sosyal faaliyet aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir” ifadesine ($\bar{X}=3,12$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 13,8’i “hiç katılmıyorum”, %21,4’ü “az katılıyorum”, %23,7 “orta düzeyde katılıyorum”, %21,7’si “çok katılıyorum” ve %19,4’ü ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Katılımcıların çalışanlarına ilgili ve saygılı alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumsuz olduğunu göstermektedir.

Tablo 19’da araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alan alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 19. Kuruma Güven Ölçeği – Çalışanların İhtiyaçlarını Dikkate Alan Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Bünyesinde açık iletişim vardır.	f	29	58	180	119	129	3,51	1,14
	%	5,6	11,3	35,0	23,1	25,0		
Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçlar karşılanmaya çalışır.	f	15	67	166	143	124	3,57	1,07
	%	2,9	13,0	32,0	27,8	24,1		
Genel							3,53	1,00

Tablo 19'a göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alan alt boyutunda yer alan; en düşük ortalamanın “bünyesinde açık iletişim vardır” ifadesine ($\bar{X}=3,51$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının % 5,6'sı “hiç katılmıyorum”, %11,3'ü “az katılıyorum”, %35,0 “orta düzeyde katılıyorum”, %23,1'i “çok katılıyorum” ve %25,0 ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alan alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,53$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 20'de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin işe alım ve oryantasyonu önemseyen alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Tablo 20'ye göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin işe alım ve oryantasyonu önemseyen alt boyutunda yer alan; en düşük ortalamanın “çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar” ifadesine ($\bar{X}=3,61$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılardan 4 kişi “hiç katılmıyorum”, 80 kişi “az katılıyorum”, 170 kişi “orta düzeyde katılıyorum”, 122 kişi “çok katılıyorum” ve 139 kişi ise tamamen katılıyorum” şeklinde cevaplamışlardır. Bu alt boyuta ilişkin katılımcıların görüşlerinin diğerlerine göre olumsuz olduğunu göstermektedir.

Tablo 20. Kuruma Güven Ölçeği – İşe Alım ve Oryantasyonu Önemseyen Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar.	f	4	80	170	122	139	3,61	1,06
	%	0,8	15,5	33,0	23,7	27,0		
İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar.	f	38	47	137	131	162	3,64	1,21
	%	7,4	9,1	26,6	25,4	31,5		
Konularında uzman kişileri istihdam eder.	f	12	54	162	171	116	3,63	1,01
	%	2,3	10,5	31,5	33,2	22,5		
Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir.	f	2	66	130	182	135	3,74	0,99
	%	0,4	12,8	25,2	35,3	26,2		
Genel							3,65	0,91

Tablo 21'de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin huzurlu ve adil bir ortama sahip alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 21. Kuruma Güven Ölçeği – Huzurlu ve Adil Bir Ortama Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir.	f	30	23	124	189	149	3,78	1,09
	%	5,8	4,5	24,1	36,7	28,9		
Çalışanlara karşı adil davranır.	f	43	63	102	156	151	3,60	1,25
	%	8,3	12,2	19,8	30,3	29,3		
Yaptıkları ile söyledikleri arasında tutarlılık gösterir.	f	30	51	142	127	165	3,67	1,18
	%	5,8	9,9	27,6	24,7	32,0		
Çalışanlara destek olur.	f	36	38	142	167	132	3,62	1,14
	%	7,0	7,4	27,6	32,4	25,6		
Genel							3,66	0,99

Tablo 21’den anlaşılabacağı üzere, işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin huzurlu ve adil bir ortama sahip alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir” ifadesine ($\bar{X}=3,78$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılardan % 5,8’i “hiç katılmıyorum”, %4,5’i “az katılıyorum”, %24,1’i “orta düzeyde katılıyorum”, %36,7’si “çok katılıyorum” ve %28,9’u ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,60$) olan ifade ise “çalışanlara karşı adil davranır” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların %7,0 “hiç katılmıyorum”, %7,4’ü “az katılıyorum”, %27,6’sı “orta düzeyde katılıyorum”, %32,4’ü “çok katılıyorum” ve %25,6’sı ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır.

Huzurlu ve adil bir ortama sahip alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,66$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların huzurlu ve adil bir ortama sahip alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 22’de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin pozitif imaja sahip alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 22. Kuruma Güven Ölçeği – Pozitif İmaja Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Tanınmış bir firma imajına sahiptir.	f	33	47	83	149	203	3,86	1,21
	%	6,4	9,1	16,1	28,9	39,4		
Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir.	f	55	96	86	125	153	3,44	1,36
	%	10,7	18,6	16,7	24,3	29,7		
Kurumsallaşmıştır.	f	30	35	89	121	240	3,98	1,19
	%	5,8	6,8	17,3	23,5	46,6		
Köklü bir geçmişe sahiptir.	f	24	29	92	130	240	4,03	1,13
	%	4,7	5,6	17,9	25,2	46,6		
Genel							3,82	1,04

Tablo 22’ye göre, işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin pozitif imaja sahip alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “köklü bir geçmişe sahiptir” ifadesine ($\bar{X}=4,03$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılardan % 4,7’si “hiç katılmıyorum”, %5,6’sı “az katılıyorum”, %17,9’u “orta düzeyde katılıyorum”, %25,2’si “çok katılıyorum” ve %46,6’sı ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,44$) olan ifade ise “yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların %4,7’si “hiç katılmıyorum”, %5,6’sı “az katılıyorum”, %17,9’u “orta düzeyde katılıyorum”, %25,2’si “çok katılıyorum” ve %46,6’sı ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır.

Pozitif imaja sahip alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,82$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların pozitif imaja sahip alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 23’de araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin mali güce sahip alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 23. Kuruma Güven Ölçeği – Mali Güce Sahip Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Yüksel karlılığı sahiptir.	f	24	28	120	115	228	3,96	1,14
	%	4,7	5,4	23,3	22,3	44,3		
Finansal açıdan güçlüdür.	f	15	24	133	128	215	3,98	1,06
	%	2,9	4,7	25,8	24,9	41,7		
Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir.	f	9	48	125	145	188	3,88	1,06
	%	1,7	9,3	24,3	28,2	36,5		
Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar.	f	8	53	155	123	176	3,79	1,07
	%	1,6	10,3	30,1	23,9	34,2		
Çalışanlar için iyi bir referanstır.	f	-	35	143	125	212	4,00	0,98
	%	-	6,8	27,8	24,3	41,2		
Genel							3,92	0,86

Tablo 23'e göre otel işletmelerindeki işgörenlerin kuruma güven ölçeğinin mali güce sahip alt boyutunda yer alan; en yüksek ortalamanın “çalışanlar için iyi bir referanstır” ifadesine ($\bar{X}=4,00$) ait olduğu görülmektedir. Bu ifade de katılımcılarının “hiç katılmıyorum” ifadesine yanıt vermezken, %6,8'i “az katılıyorum”, %27,8'i “orta düzeyde katılıyorum”, %24,3'ü “çok katılıyorum” ve %41,2'si ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır. Buna karşılık en düşük ortalamaya sahip ($\bar{X}=3,79$) olan ifade ise “çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar” olduğu görülmektedir. İfade de katılımcıların %1,6'sı “hiç katılmıyorum”, %10,3'ü “az katılıyorum”, %30,1'i “orta düzeyde katılıyorum”, %23,9'u “çok katılıyorum” ve %34,2'si ise tamamen katılıyorum” şeklinde yanıtlamışlardır.

Mali güce sahip alt boyutunun geneli değerlendirildiğinde ise aritmetik ortalamanın $\bar{X}=3,92$ olduğu görülmektedir. Bu istatistiksel değerlere bakıldığında katılımcıların mali güce sahip alt boyutuna ilişkin görüşlerinin daha olumlu olduğunu göstermektedir.

İşgörenlerin kuruma güven ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; genel itibari ile olumlu görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Bu kısımda ortaya konulan bulgular araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kurumlarına güvenlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmada kuruma güven ile ilgili değerlendirme yapıldığında, örgütler arası insan ilişkilerinin önemli olduğu, kurumun işgörene gösterdiği olumlu izlenimlerine göre işgörenin tutumu yüksek düzeyde olduğu göstermektedir. Bu da kurum ile işgören arasında ki

ilişkinin olumlu olduğunu bize gösterir niteliktedir. İzleyen kısımda işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

5.5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan işten ayrılma niyeti değişkeni ile ilgili Afyonkarahisar’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır. Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçek derecelendirmesinde orta düzeyde katılıyorum seçeneği yakın görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır ve ilgili ölçeğe ilişkin aritmetik ortalama değeri $\bar{X}=2,78$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 24’de araştırmaya katılan katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 24. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler		Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	s.s.
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşletmede;								
Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.	f	128	70	133	77	107	2,93	1,45
	%	24,9	13,6	25,8	15,0	20,8		
Son bir yıl içerisinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	f	146	74	115	80	100	2,83	1,47
	%	28,3	14,4	22,3	15,5	19,4		
Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	f	206	67	79	61	102	2,58	1,57
	%	40,0	13,0	15,3	11,8	19,8		
Genel							2,78	1,40

Tablo 24’e göre Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma niyeti boyutunda yer alan “eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım” ifadesine verdikleri cevaplar incelenmiştir. Katılımcıların; %24,9’u “hiç katılmıyorum”, %13,6’sı “az katılıyorum”, %25,8’i, “orta düzeyde katılıyorum”, %15,0 “çok katılıyorum” ve %20,8’i “tamamen katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=2,93$) ise

katılımcıların bu konuya ilişkin görüşlerinin işten ayrılma niyetinin diğer ifadelerine göre daha yüksek değerlendirilen ifadedir denilebilir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin işten ayrılma niyeti ölçeğindeki; “son bir yıl içerisinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım” ifadesine verdikleri cevaplar şu şekildedir: “hiç katılmıyorum (%28,3)”, “az katılıyorum (%14,4)”, “orta düzeyde katılıyorum (%22,3)”, “çok katılıyorum (%15,5)”, “tamamen katılıyorum (%19,4)” şeklinde yanıt verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{X}=2,83$) işten ayrılma niyetinin ölçek değerlendirmesine göre az katılıyorum seçeneğinin üzerinde ortaya çıkmıştır. Yine işten ayrılma niyeti ölçeğinin “aktif olarak yeni bir iş arıyorum” ifadesine katılımcıların; %40 “hiç katılmıyorum”, %13,0 “az katılıyorum”, %15,3’ü, “orta düzeyde katılıyorum”, %11,8’i “çok katılıyorum” ve %19,8’i “tamamen katılıyorum” şeklinde yanıt verdikleri anlaşılmaktadır. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda şekillenen aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=2,58$), bu konuya ilişkin diğer ifadelere göre daha olumlu düşünüldüğünü göstermektedir.

İşten ayrılma niyeti boyutunun geneli değerlendirildiğinde aritmetik ortalamanın $\bar{X}=2,78$ olduğu görülmektedir. Katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğine verdikleri cevaplar hakkında genel bir değerlendirme yapılacak olur ise; otel işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu ifade edilebilir. Çıkan sonuçlarda işten ayrılma niyetinin olmadığını kesin olarak söylemek yanlış olur. Dikkat edilmesi gereken en önemli nokta ise otel işletmelerinin yoğun iş temposu içerisinde çalışılması çıkan sonuçla tam anlamıyla uyuşmamaktadır. İşgörenlerin hayatlarını idame etmeleri için çalışma zorunluluğunu ortaya koyduğunu ve daha bilinmeyen birçok nedeni de barındırdığı ifade edilebilir.

Çalışmanın devamında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularıyla ilgili katılımcı görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

5.6. İŞGÖRENLERİN İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KURUMA GÜVEN VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti kavramlarıyla ilgili görüşlerinin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, eğitim durumlarına, turizmde eğitim alıp almadıklarına, çalıştıkları departmanlara, sektördeki çalışma sürelerine, işletmede çalışma sürelerine ve gelirlerine göre karşılaştırılması yapılmış, sonuçlar tablo halinde sunularak yorumlanmıştır.

Tablo 25’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 25. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	t	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Erkek	271	3,60	0,81	0,806	0,421
	Kadın	244	3,54	0,75		
Kuruma Güven	Erkek	271	3,72	0,75	1,201	0,230
	Kadın	244	3,64	0,83		
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	271	2,96	1,37	3,178	0,002**
	Kadın	244	2,57	1,40		

***.p<0,001; **.p<0,01; *.p<0,05

Tablo 25’deki bulgulara göre işgörenlerin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güveni hakkındaki görüşleri; iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (p=0,421) ve kuruma güven (p=0,230) boyutlarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (p>0,05). İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ve kuruma güven ölçeğine verdikleri cevaplar incelendiğinde; erkekler ($\bar{X}$ =3,60; $\bar{X}$ =3,72) ile kadınların ($\bar{X}$ =3,54; $\bar{X}$ =3,64) bu konuda birbirlerine yakın cevaplar verdikleri anlaşılmaktadır (p=0,004). Bir başka ifade ile erkekler ile kadınlarının aynı görüşte oldukları söylenebilir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde ise işgörenlerin görüşleride, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık taşıdığı saptanmıştır (p<0,05). İşgörenlerin işten ayrılma niyeti ölçeğine verdikleri cevaplar incelendiğinde; erkeklerin ($\bar{X}$ =2,96) bu konuda kadınlardan ($\bar{X}$ =2,57) daha yüksek düşündüğü anlaşılmaktadır (p=0,002). Bir başka ifade ile erkekler kadınlara göre daha yüksek işten ayrılma niyetine sahip oldukları

anlaşılmaktadır. Diğer bir ifadeyle; erkeklerin işten ayrılma niyeti kadınlara göre daha yüksektir.

Tablo 26’da katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 26. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	t	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Evli	323	3,78	0,79	6,114	0,000***
	Bekâr	192	3,52	0,76		
Kuruma Güven	Evli	323	3,73	0,76	3,582	0,000***
	Bekâr	192	3,31	0,74		
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	323	2,81	1,42	0,738	0,461
	Bekâr	192	2,72	1,36		

***:p<0,001; **:p<0,01; *:p<0,05

Tablo 26’daki bulgulara göre işgörenlerin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ve kuruma güven hakkındaki görüşlerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (p=0,000) ve kuruma güven (p=0,000) konularında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır (p<0,05). İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğine verdikleri cevaplar incelendiğinde; evli olan katılımcıların ($\bar{X}$ =3,78) bu konuda bekâr olan katılımcılara göre ($\bar{X}$ =3,52) daha olumlu düşündüğü anlaşılmaktadır. Diğer bir ifade ile evli olan katılımcıların bekâr olan katılımcılara göre İÇSG uygulamalarındaki görüşlerine ilişkin düşünceleri daha olumlu olduğu ifade edilebilir.

İşgörenlerin kuruma güven ölçeğine verdikleri cevaplar incelendiğinde de evli olan katılımcıların ($\bar{X}$ =3,73) bu konuda bekâr olan katılımcılara göre ($\bar{X}$ =3,31) daha olumlu düşündüğü anlaşılmaktadır (p=0,005). Bir başka ifade ile evli katılımcılar bekâr katılımcılara göre kuruma daha çok güven duymaktadır. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde ise işgörenlerin görüşleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (p=0,461<0,05).

Tablo 27’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin yaşlarına göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur. Tablo 27’ye göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (p=0,000<0,05), kuruma güven (p=0,000<0,05) ve işten ayrılma niyeti

($p=0,023<0,05$) konuları hakkındaki görüşleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 27. Katılımcıların Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	20 ve altı Yaş	10	3,22c	0,51	8,117	0,000***
	21 – 25 Yaş	61	3,49b	0,77		
	26 – 30 Yaş	165	3,33c	0,83		
	31 – 35 Yaş	120	3,85a	0,68		
	36 – 40 Yaş	70	3,56b	0,72		
	41 ve üstü	89	3,75a	0,74		
Kuruma Güven	20 ve altı Yaş	10	3,38c	0,36	5,251	0,000***
	21 – 25 Yaş	61	3,78b	0,70		
	26 – 30 Yaş	165	3,45c	0,90		
	31 – 35 Yaş	120	3,77b	0,76		
	36 – 40 Yaş	70	3,74b	0,69		
	41 ve üstü	89	3,90a	0,69		
İşten Ayrılma Niyeti	20 ve altı Yaş	10	2,83b	0,45	2,625	0,023*
	21 – 25 Yaş	61	3,30a	1,34		
	26 – 30 Yaş	165	2,61c	1,42		
	31 – 35 Yaş	120	2,82b	1,29		
	36 – 40 Yaş	70	2,88b	1,40		
	41 ve üstü	89	2,60c	1,53		

***: $p<0,001$; **: $p<0,01$; *: $p<0,05$; a, b, c: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenlerin 31–35 yaş arası ($\bar{X}=3,85$) katılımcılar olurken, 20 yaş ve altı ($\bar{X}=3,22$) olan işgörenlerin, diğer katılımcılara göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin görüşlerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu farklılıkların hangi yaş grupları arasından kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre 31-35 yaş arasındaki katılımcılar ile 20 ve altı yaş arasındaki katılımcıların görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir. Kuruma güven ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenlerin 41 ve üstü yaş ve üstü ($\bar{X}=3,90$) katılımcılar olurken, 20 yaş ve altı arasında ($\bar{X}=3,38$) olan işgörenlerin, diğer katılımcılara göre kuruma güveni daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Ayrıca Tukey testi sonuçlarına göre 41 ve üstü yaş arasındaki katılımcılar ile 20 ve altı yaş arasındaki katılımcıların görüşleri arasında da farklılık olduğu anlaşılmıştır.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu (işten ayrılma niyetleri en düşük) değerlendirenlerin 36-40 yaş ($\bar{X}=3,30$) işgören katılımcılar olurken, 26-30 ($\bar{X}=2,61$) ve 41 ve/veya ($\bar{X}=2,60$) üstü işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz (işten ayrılma niyetleri en fazla) değerlendirdiği ifade edilebilir.

Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 21-25 yaş ile 41 ve üstü arası sektördeki işgörenlerin görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir.

Tablo 28’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin sahip oldukları eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 28. Katılımcıların Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İlköğretim	124	3,91b	0,73	15,290	0,000***
	Ortaöğretim (Lise)	243	3,51c	0,72		
	Önlisans	88	3,61c	0,88		
	Lisans	56	3,00d	0,56		
	Lisansüstü	4	4,03a	1,05		
Kuruma Güven	İlköğretim	124	3,76b	0,71	6,125	0,000***
	Ortaöğretim (Lise)	243	3,74b	0,73		
	Önlisans	88	3,71b	0,94		
	Lisans	56	3,20c	0,80		
	Lisansüstü	4	3,90a	1,42		
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	124	2,86c	1,50	2,976	0,019**
	Ortaöğretim (Lise)	243	2,60d	1,26		
	Önlisans	88	3,11b	1,60		
	Lisans	56	2,77c	1,24		
	Lisansüstü	4	3,91a	1,95		

***:p<0,001; **:p<0,01; *:p<0,05; a, b, c, d: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

Tablo 28’e göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (p=0,000<0,05), kuruma güven (p=0,000<0,05) ve işten ayrılma niyeti (p=0,019<0,05) konuları hakkındaki görüşleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadelerin en olumlu değerlendirenler lisansüstü eğitim durumundaki ($\bar{X}$ =4,00) katılımcılar olurken, lisans eğitim durumunda ($\bar{X}$ =3,00) olan işgörenler ise diğer katılımcılara göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin görüşlerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu farklılıklarda işgörenlerin eğitim düzeyi arttıkça, işletmelerin İÇSG uygulamalarına ilişkin görüşleri olumlu yönde bir artış göstermektedir. Bu farklılıkların hangi eğitim grupları arasından kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre lisans ile lisansüstü eğitim arasındaki görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir. Kuruma güven ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenlerin lisansüstü ($\bar{X}$ =3,90)

katılımcılar olurken, lisans ($\bar{X}=3,20$) olan işgörenlerin, diğer katılımcılara göre kuruma güveni daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Ayrıca Tukey testi sonuçlarına göre lisans ile lisansüstü eğitim arasındaki görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu (işten ayrılma niyetleri en düşük) değerlendirenlerin lisansüstü ($\bar{X}=3,91$) işgören katılımcılar olurken, ortaöğretim (lise) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz (işten ayrılma niyetleri en fazla) değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre lisansüstü ile ortaöğretim (lise) eğitimi arasındaki görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir.

Tablo 29'da katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin sahip oldukları/olmadıkları turizm eğitimine göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 29'a göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ($p=0,033<0,05$) ile işten ayrılma niyeti ($p=0,000<0,05$) konuları hakkındaki görüşleri turizm eğitimi durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterirken, kuruma güven ($p=0,226>0,05$) konusu hakkındaki görüşleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 29. Katılımcıların Görüşlerinin Turizm Eğitimine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Almadım	293	3,63a	0,77	2,926	0,033***
	Lisede	22	3,63a	0,84		
	Üniversitede	94	3,36c	0,70		
	Diğer (kurslar vb.)	106	3,57b	0,83		
Kuruma Güven	Almadım	293	3,69	0,81	1,454	0,226
	Lisede	22	3,92	0,77		
	Üniversitede	94	3,56	0,80		
	Diğer (kurslar vb.)	106	3,72	0,73		
İşten Ayrılma Niyeti	Almadım	293	2,81b	1,36	10,865	0,000***
	Lisede	22	3,28a	1,72		
	Üniversitede	94	3,22a	1,42		
	Diğer (kurslar vb.)	106	2,19c	1,21		

***: $p<0,001$; **: $p<0,01$; *: $p<0,05$; a, b, c: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadelerin en yüksek değerlendirenler “almadım” ifadesini kullanan katılımcılar ile lise grubunda yer alan eğitim durumundaki ($\bar{X}=3,63$) katılımcılar olurken, üniversite eğitim durumunda ($\bar{X}=3,36$) olan işgörenler ise diğer katılımcılara göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin görüşlerini daha düşük değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu farklılıklarda işgörenlerin turizm eğitim düzeyi arttıkça, işletmelerin İÇSG uygulamalarına ilişkin görüşleri olumlu yönde bir artış göstermektedir. Bu farklılıkların hangi turizm eğitim grupları arasından kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testi sonuçlarına üniversite eğitimi ile diğer (kurslar vb.) eğitim türlerini alanlar arasındaki katılımcıların görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu (işten ayrılma niyetleri en düşük) değerlendirenlerin lise ve üniversite ($\bar{X}=3,28$; $\bar{X}=3,22$) işgören katılımcılar olurken, diğer (kurslar vb.) turizm eğitim türlerini alan işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz (işten ayrılma niyetleri en fazla) değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre lise ve üniversitede ile diğer (kurslar vb.) turizm eğitim türlerini alanlar arasındaki katılımcıların görüşlerinin farklılığa sebep olduğu görülmektedir.

Tablo 30’da katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin çalıştıkları departmanlara göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur. Tablo 30’a göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ($p=0,000<0,05$) ile kuruma güven ($p=0,000<0,05$) konuları hakkındaki görüşleri çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık gösterirken, işten ayrılma niyeti ($p=0,103>0,05$) konusu hakkındaki görüşleri çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 30. Katılımcıların Görüşlerinin Çalıştıkları Departmanlara Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Yiyecek İçecek	191	3,43c	0,69	7,024	0,000***
	Kat Hizmetleri	142	3,74a	0,87		
	Satış- Pazarlama	27	3,10d	0,54		
	Önbüro	47	3,57b	0,55		
	İnsan Kaynakları (İK)	12	3,19d	0,80		
	Diğer (Halkla İlişkiler, SPA vb.)	96	3,79a	0,83		
Kuruma Güven	Yiyecek İçecek	191	2,80c	1,37	6,076	0,000***
	Kat Hizmetleri	142	2,54d	1,40		
	Satış- Pazarlama	27	3,01b	1,10		
	Önbüro	47	3,18a	1,52		
	İnsan Kaynakları (İK)	12	2,77c	1,40		
	Diğer (Halkla İlişkiler, SPA vb.)	96	2,82	1,44		
İşten Ayrılma Niyeti	Yiyecek İçecek	191	2,80	1,37	1,844	0,103
	Kat Hizmetleri	142	2,54	1,40		
	Satış- Pazarlama	27	3,04	1,10		
	Önbüro	47	3,18	1,52		
	İnsan Kaynakları (İK)	12	2,77	1,40		
	Diğer (Halkla İlişkiler, SPA vb.)	96	2,82	1,44		

***:p<0,001; **:p<0,01; *:p<0,05; a, b, c, d: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenler, diğer departmanlardaki ($\bar{X}$ =3,79) işgören katılımcılar iken, satış-pazarlama departmanındaki ($\bar{X}$ =3,10) işgörenler diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirmişlerdir. Söz konusu farklılıkların hangi departman grupları arasından kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre diğer (halkla ilişkiler, SPA vb.) ile satış-pazarlama grubunda yer alan departmanlarda işgören katılımcıların görüş farklılıklarına sebep oldukları anlaşılmaktadır. Kuruma güven ölçeğinde ise, yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenler önbüro departmanında ($\bar{X}$ =3,18) katılımcılar olurken, kat hizmetleri departmanındaki ($\bar{X}$ =2,54) işgörenler diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirmişlerdir. Söz konusu farklılıkların hangi departman grupları arasından kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre önbüro ile kat hizmetleri grubunda yer alan departmanlarda işgören katılımcıların görüş farklılıklarına sebep oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 31’da katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusuna ilişkin görüşlerinin sektör tecrübelerine göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur. Tablo 31’a göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği (p=0,000<0,05), kuruma güven (p=0,001<0,001) ve işten ayrılma niyeti

($p=0,003<0,05$) konuları hakkındaki görüşleri sektördeki tecrübelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 31. Katılımcıların Görüşlerinin Sektör Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	1 Yıl ve/veya daha az	107	3,43c	0,78	6,189	0,000***
	2 – 4 Yıl	152	3,60b	0,79		
	5 – 7 Yıl	111	3,39c	0,78		
	8 – 10 Yıl	56	3,62b	0,71		
	11 Yıl ve/veya üzeri	89	3,88a	0,72		
Kuruma Güven	1 Yıl ve/veya daha az	107	3,71b	1,38	4,824	0,001***
	2 – 4 Yıl	152	3,58c	1,46		
	5 – 7 Yıl	111	3,61b	1,36		
	8 – 10 Yıl	56	3,53c	1,04		
	11 Yıl ve/veya üzeri	89	3,99a	1,46		
İşten Ayrılma Niyeti	1 Yıl ve/veya daha az	107	3,10a	1,38	4,085	0,003**
	2 – 4 Yıl	152	2,76c	1,46		
	5 – 7 Yıl	111	2,56d	1,36		
	8 – 10 Yıl	56	2,33e	1,04		
	11 Yıl ve/veya üzeri	89	2,98b	1,46		

***: $p<0,001$; **: $p<0,01$; *: $p<0,05$; a, b, c, d, e: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenler, 11 yıl ve/veya üzeri sektördeki ($\bar{X}=3,88$) işgören katılımcılar olurken, 5–7 yıl arası sektördeki ($\bar{X}=3,39$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 11 yıl ve/veya üzeri ile 5-7 yıl ve 8–10 yıl sektördeki işgörenlerin görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir. Kuruma güven ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenlerin 11 yıl ve/veya üzeri sektördeki ($\bar{X}=3,99$) işgören katılımcılar olurken, 2–4 yıl arası ($\bar{X}=3,58$) ile 8-10 yıl arası sektördeki ($\bar{X}=3,53$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 11 yıl ve/veya üzeri ile 2-4 yıl ve 8–10 yıl sektördeki işgörenlerin görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu (işten ayrılma niyetleri en düşük) değerlendirenlerin 8–10 yıl sektördeki ($\bar{X}=2,33$) işgören katılımcılar olurken, 1 yıl ve/veya daha az sektördeki ($\bar{X}=3,10$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz (işten ayrılma niyetleri en fazla) değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına

yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 1 yıl ve/veya daha az ile 8-10 yıl arası sektördeki işgörenlerin görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir.

Tablo 32’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin işletmede çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 32. Katılımcıların Görüşlerinin İşletmede Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	1 Yıl ve/veya daha az	282	3,60c	0,77	5,950	0,000***
	2 – 4 Yıl	75	3,35 d	0,75		
	5 – 7 Yıl	74	3,36 d	0,79		
	8 – 10 Yıl	35	3,75 b	0,66		
	11 Yıl ve/veya üzeri	49	3,91a	0,79		
Kuruma Güven	1 Yıl ve/veya daha az	282	3,72b	0,81	5,835	0,000***
	2 – 4 Yıl	75	3,48c	0,80		
	5 – 7 Yıl	74	3,48c	0,70		
	8 – 10 Yıl	35	3,65b	0,63		
	11 Yıl ve/veya üzeri	49	4,08a	0,77		
İşten Ayrılma Niyeti	1 Yıl ve/veya daha az	282	2,75	1,47	0,334	0,855
	2 – 4 Yıl	75	2,74	1,21		
	5 – 7 Yıl	74	2,87	1,24		
	8 – 10 Yıl	35	2,65	1,23		
	11 Yıl ve/veya üzeri	49	2,93	1,59		

***:p<0,001; **:p<0,01; *:p<0,05; a,b, c, d: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

Tablo 32’ye göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ($p=0,000<0,05$) ile kuruma güven konuları ($p=0,000<0,05$) hakkındaki görüşleri işletmedeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; işten ayrılma niyeti konusu ($p=0,855>0,05$) hakkında görüşleri işletmedeki çalışma sürelerine ilişkin görüşlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenler, 11 yıl ve/veya üzeri sektörde ($\bar{X}=3,91$) çalışan katılımcılar olurken, 2-4 yıl arası sektördeki ($\bar{X}=3,35$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 11 yıl ve/veya daha üzeri ile 1 yıl ve/veya daha az ve 2-4 yıl ile 5-7 yıl arası işletmede işgören görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir. Kuruma güven ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenlerin 11 yıl ve/veya üzeri sektördeki ($\bar{X}=4,08$) işgören katılımcılar olurken, 2–4 yıl arası ($\bar{X}=3,48$) ile 5-7 yıl arası sektörde ($\bar{X}=3,48$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Söz konusu bu farklılıkların hangi gruplardan

kaynaklandığına yönelik yapılan Tukey Analizi sonuçlarına göre 11 yıl ve/veya üzeri ile 2-4 yıl ve 5-7 yıl işletmedeki işgörenlerin görüşleri ortaya çıkan görüş farklılığının sebepleridir.

Tablo 33’de katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularına ilişkin görüşlerinin gelirlerine göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 33. Katılımcıların Görüşlerinin Gelirlerine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	p
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	1400 TL ve/veya daha az	91	3,53	0,74	0,229	0,922
	1401-1900 TL	372	3,58	0,81		
	1901-2500 TL	35	3,55	0,55		
	2501-3100 TL	6	3,28	1,16		
	3101 TL ve/veya daha az	11	3,53	0,59		
Kuruma Güven	1400 TL ve/veya daha az	91	3,63	0,72	0,395	0,812
	1401-1900 TL	372	3,70	0,84		
	1901-2500 TL	35	3,61	0,56		
	2501-3100 TL	6	3,58	0,66		
	3101 TL ve/veya daha az	11	3,89	0,49		
İşten Ayrılma Niyeti	1400 TL ve/veya daha az	91	2,95a	1,34	2,802	0,025*
	1401-1900 TL	372	2,84 a	1,41		
	1901-2500 TL	35	2,10c	1,09		
	2501-3100 TL	6	2,40b	2,19		
	3101 TL ve/veya daha az	11	2,21c	1,51		

***:p<0,001; **:p<0,01; *:p<0,05; a, b, c: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki fark anlamlıdır.

Tablo 33’e göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin gelirlerine göre karşılaştırıldığında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ($p=0,922>0,05$) ile kuruma güvene ($p=0,812>0,05$) göre anlamlı bir farklılık göstermezken, işten ayrılma niyetine konusu ($p=0,025>0,05$) hakkındaki katılımcıların görüşleri gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirilenlerin 1400 TL ve/veya daha az gelire sahip ($\bar{X}=2,95$) çalışan katılımcılar olurken, 1901-2500 TL gelire sahip ($\bar{X}=2,10$) işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Tukey testi sonuçlarına göre 1400 TL ve/veya daha az ile 1901 TL-2500 TL arasında gelir elde eden işgörenlerin birbirleri ile görüşlerinin farklı olması bu konudaki görüş ayrılığının sebebidir. Ayrıca, 1400 TL ve/veya daha az ile 1401-1900 TL arasında gelir elde eden işgörenlerin diğer tüm gelirler arasındaki görüş farklılıklarından kaynaklanmaktadır.

Çalışmanın bu kısmında Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenlerin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten

ayrılma niyetine ilişkin görüşlerinin demografik özelliklerine göre durumu ortaya konulmuştur. Kadın ve erkek katılımcıların görüşlerinin işten ayrılma niyeti kavramına ilişkin görüşlerinin farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. İşgörenlerin görüşlerinin medeni hallerine, yaşlarına, çalıştıkları departmanlarına ve sektörde çalışma sürelerine göre de farklılaştığı anlaşılmaktadır. Araştırmanın izleyen kısmında çalışmanın sorularına cevap olması için gerçekleştirilen, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güvenin ve işgörenlerin işten ayrılma niyetine etkisine ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

5.7. İŞGÖRENLERİN İŞ-ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE KURUMA GÜVENLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin görüşleri arasındaki ilişkiye yönelik uygulanan “Pearson Korelasyon” analizi sonuçları Tablo 34’de sunulmuştur. Araştırmada kullanılan Basit Korelasyon Analizinde değişkenler arasındaki ilişki düzeyine bakıldığında ilgili literatürde (Ural ve Kılıç, 2013: 244) korelasyon katsayısının 0-0,29 arasında olması durumunda zayıf veya düşük, 0,30-0,64 arasında olması durumunda orta; 0,65-0,84 arasında olması durumunda kuvvetli/yüksek ve 0,85-1 arasında olması durumunda ise çok kuvvetli/çok yüksek düzeyde ilişki olduğu şeklinde (belirtilen aralıklarla ilgili kesin sınırlar olmamakla birlikte) yorumlanmaktadır.

Tablo 34’deki bulgulara göre, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven arasındaki ilişki yüksektir ($r=0,734$). Bu bağlamda iş-çalışan sağlığı ve güvenliği arttıkça kuruma güvende artmaktadır. İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ve ile işten ayrılma niyetleri arasında genel ölçekler değerlendirildiğinde ise anlamlı bir korelasyon bulunamamıştır ($p>0,05$). Ancak iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin alt boyutlarından iş sağlığı ile işten ayrılma niyetleri arasında zayıf ancak negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-0,106$); çalışan güvenliği ile işten ayrılma niyetleri arasında zayıf ancak negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-0,089$). Bu da katılımcıların iş sağlığı ile çalışan güvenliği ile ilgili görüşlerinin/algılarının (pozitif oldukça) arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağını göstermektedir.

Tablo 34. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Kuruma Güven ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Katsayıları-Matrisi

Değişkenler			İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Kuruma Güven	İşten Ayrılma Niyeti
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı	r	0,794	0,655	-0,106
		p	0,000**	0,000**	0,016*
	İş Güvenliği	r	0,956	0,740	-0,050
		p	0,000**	0,000**	0,257
	Çalışan Sağlığı	r	0,888	0,600	0,060
		p	0,000**	0,000**	0,175
	Çalışan Güvenliği	r	0,897	0,578	-0,089
		p	0,000**	0,000**	0,043*
	Genel	r	-	0,734	-0,008
		p	-	0,000**	0,854
Kuruma Güven	Objektif Performans Değerlendirmesi Yapma	r	0,465	0,702	-0,249
		p	0,000**	0,000**	0,000**
	Bağlılık Yaratma	r	0,636	0,901	-0,094
		p	0,000**	0,000**	0,032
	Uzun Süreli İstihdam Sağlama	r	0,670	0,793	-0,091
		p	0,000**	0,000**	0,039*
	Dürüst ve Hakkaniyetli İşleyişe Sahip	r	0,639	0,906	0,073
		p	0,000**	0,000**	0,098
	Çalışanlarına İlgili ve Saygılı	r	0,575	0,687	0,119
		p	0,000**	0,000**	0,007**
	Çalışanların İhtiyaçlarını Dikkate Alma	r	0,630	0,799	-0,135
		p	0,000**	0,000**	0,002**
	İşe Alım ve Oryantasyonu Önemseme	r	0,559	0,866	-0,130
		p	0,000**	0,000**	0,003**
	Huzurlu ve Adil Bir Ortama Sahip	r	0,704	0,921	0,017
		p	0,000**	0,000**	0,703
	Pozitif İmaja Sahip	r	0,619	0,871	-0,012
		p	0,000**	0,000**	0,788
	Mali Güce Sahip	r	0,663	0,843	-0,059
		p	0,000**	0,000**	0,179
	Genel	r	0,734	-	0,076
		p	0,000**	-	0,087

**p<0,01; *p<0,05 r: pearson korelasyon katsayısı p: anlamlılık düzeyi

Tablo 34'deki bulgulara göre işgörenlerin kuruma güven ile işten ayrılma niyetleri arasında, 0,05 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Ancak objektif performans değerlendirme yapılması ile işten ayrılma niyeti arasında zayıf, negatif ve anlamlı ($r=-0,249$); yine bağlılık yaratma, uzun süre istihdam sağlama, çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alma, işe alım ve oryantasyonu önemseme boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ($r=-0,094$; $r=-0,091$; $r=-0,135$ ve $r=-0,130$) bir ilişki bulunmuştur. Bu da objektif performans değerlendirme yapıldığında, bağlılık yaratan faktörleri arttırıldığında, uzun süre istihdam sağlama durumu dikkate alındığında, çalışanların ihtiyaçları dikkate alındığında ve işe alım ve oryantasyonu önemsendiğinde işten ayrılma niyetinin azalacağını ortaya koymaktadır.

Araştırmanın izleyen kısmında işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güvenin işten ayrılma niyetlerinin etkisinin anlaşılabilmesi için basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Bu kapsamda Tablo 35’de işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin kuruma güvenleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 35. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle Kuruma Güven Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	b _i	S(b _i)	t	p	R ²	ANOVA
Sabit	1,022	0,111	9,172	0,000*	0,539	F= 599,362 p=0,000*
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (İÇSG)	0,745	0,030	24,482	0,000*		

Bağımlı Değişken; Kuruma Güven *p<0,01; b_j: Beta Katsayı; S(b_j): Standart Hata; R²: Belirlilik (Determinasyon) Katsayısı

Tablo 35’deki bulgulara göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (F=599,362; p<0,01). Hesaplanan R²: 0,539 değeri; modelin açıklanma oranının %53,9 olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer ifade ile işgörenlerin kuruma güvendeki değişimlerinin %53,9’u otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin uygulamalarına ilişkin işgören algılamaları tarafından açıklanmaktadır. Buna göre regresyon modeli aşağıdaki gibi kurulabilir.

$$KG=1,022+0,745*İÇSG$$

Kurulan söz konusu model, iş-çalışan sağlığı ve güvenliğindeki 1 birimlik artışın, kuruma güvenin 0,745 değerinde bir artışa neden olduğunu göstermektedir. Bir başka deyişle işletmelerde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına yönelik işgören görüşleri olumlu yönde arttıkça kuruma olan güvenleri de artmaktadır. Bu sonuç, “*otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin örgüte olan güvenleri üzerinde anlamlı etkisi vardır*” şeklinde geliştirilen araştırmanın birinci hipotezinin desteklendiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 36’da işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 36. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	b_j	$S(b_j)$	t	p	ANOVA
Sabit	2,835	0,289	9,819	0,000	F= 0,034 p=0,854
İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (İÇSG)	-0,015	0,079	-0,184	0,854	

Bağımlı Değişken; İşten Ayrılma Niyeti (İAN) * $p < 0,01$; b_j : Beta Katsayı; $S(b_j)$: Standart Hata

Tablo 36'daki bulgulara göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F=0,034$; $p>0,01$). Buna göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların yapılmamış olması, eksik yapılması veya yapılmış olması işten ayrılma niyetini anlamlı düzeyde etkilemediğini ifade etmektedir. Bu da iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye bulunmadığını göstermektedir. Yapılan çalışmalarda çoğunlukla diğer değişkenler (örgütsel özdeşleşme, örgüt psikolojisi, işe yabancılaşma vb.) ile işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ilişki bulunduğu (Tuna ve Yeşiltaş, 2014; Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014; Gökçe, 2016 vb.) göze çarpmaktadır. Bu bağlamda çalışan işgörenlerin ev hayatındaki çalışma zorunluluğu, başka yerde iş bulamama, uzun süredir o işletme çalışması buna bağlı olarak tazminat alamama korkusu vb. nedenlerden dolayı işten ayrılma niyetinde olmadığı düşünülebilir. Araştırmadan elde edilen bu sonuç “*otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır*” şeklinde geliştirilen araştırmanın ikinci hipotezinin desteklenmediği ortaya konulmaktadır.

Afyonkarahisar ilinde işgörenler üzerine gerçekleştirilen araştırmadaki bulgular hakkında genel bir değerlendirme yapılacak olursa; işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yeterli ve kuruma güvenlerinin yüksek olduğu, işten ayrılma niyetlerinin ise az olduğu görülmektedir. Dünyada olduğu gibi ülkemizde de ekonomik koşulların yetersiz olması iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının ne kadar düzenli olursa olsun işten ayrılma niyetini etkilemesine rağmen yaptığımız çalışmada bu durumun çalışan üzerinde işten ayrılma niyetini etkilemediğini göstermektedir. Diğer taraftan işgörenlerin görüşlerinin; cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, eğitim durumlarına, çalıştıkları departmanlara, işletmede çalışma sürelerine, turizm eğitim alıp/almadıklarına, sektörde çalışma sürelerine ve gelirlerine göre anlamlı olarak farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güvenlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisine ilişkin bulgulara bakıldığında, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven arasındaki ilişki yüksek olmasına rağmen, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile işten ayrılma niyetleri arasında genel ölçek açısından anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin alt boyutlarından olan iş sağlığı ve çalışan güvenliği ile işten ayrılma niyetleri arasında zayıf ancak negatif bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir açıdan bakıldığında işgörenlerin kuruma güven ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin alt boyutlarında da olduğu gibi kuruma güveninde alt boyutlarından olan objektif performans değerlendirme, bağlılık yaratma, uzun süreli istihdam sağlama, çalışanların ihtiyacını dikkate alma, işe alım ve oryantasyonu önemseme boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güvenin işten ayrılma niyetlerinin etkisinin anlaşılabilmesi için yapılan analiz sonucuna göre ise, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven konularında anlamlı ilişkisi olduğu ve iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı araştırmada ortaya konulan sonuçlar arasındadır. Araştırmanın devamında sonuç ve tartışma bölümünde sonuçlar özet olarak ortaya konulup ilgili çalışmalarda çıkan sonuçlarla karşılaştırılarak tartışma yapılmış olup ve sonrasında konuyla ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

SONUÇ – TARTIŞMA VE ÖNERİLER

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına verilen önem sanayi devrimi sonrasında iş kazaları ve meslek hastalıkları sonucunda hayatını kaybeden işgörenlerin sayısının artması ile birlikte daha da önemli hale gelmeye başlamıştır. Bu önem insanların zarar görmesini önlemenin yanında, sosyal ve ekonomik kayıpları önlediği için de önemsenmektedir. Çalışma ortamlarının sağlık ve güvenlik yönünden riskli durumda olması en başta işgörenleri etkilemiştir. Nitekim ülkelerin nüfusunun büyük bir kısmını oluşturan işgörenlerin sağlık açısından etkilenmesi, iş yerlerini ve beraberinde toplumu ekonomik ve sosyal yönden olumsuz etkilemiştir. İş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları işgörenlerin sağlık ve güvenlikleri ile ilgilidir. İşgörenleri, iş ortamında meydana gelebilecek olan risklere karşı korur, böylece işgörenlerin bedensel ve ruhsal olarak iyi hallerinin devam etmesini sağlar. Bedensel ve ruhsal olarak iyi durumda olan bir nitelikli işgörenlerde sağlıklı ve güvenli bir şekilde çalışmaya devam ederler (Güvercin, 2015: 80). Çalışma hayatına ilişkin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konuları bu çalışma alanları ve işkollarına göre çeşitli özellikler göstermektedir. Hizmet sektörü ve dolayısı ile turizm, sanayi sektörü ile kıyaslandığında genellikle “düşük riskli” bir sektör olarak nitelendirilmektedir. Ancak bu nitelendirme sektörün kendine has yapan nedeni ile çoğu kez gerçekçi olmamaktadır (Uca Özer, Tüzüncan ve Çavuşgil Köse, 2013: 1136).

Örgütsel güven, işgörenlerin desteklendiklerini ve güvende olduklarını düşünmeleri olarak açıklanmakta olup bu durum örgütsel bağlılığı, performansı arttırarak örgütsel amaçları gerçekleştirmede kilit bir rol oynamaktadır. Örgütlerde güven ortamı oluştuğunda kişiler birbirlerine karşı daha açık davranır ve bir arada daha çok vakit geçirirler (Özler, Atalay ve Şahin 2010: 51). Çalışanların işlerinden tatmin olması, işin ilginç ve çekici olması, işte terfi olanaklarının olması, çalışma koşulları ve aldığı ücret gibi faktörlerden etkilenmektedir. Ancak, tüm bu faktörlerin üzerinde çalışanın yöneticiye, çalışma arkadaşlarına ve örgüte duyduğu güven bulunmaktadır. Örgütte güven ortamının var olması, çalışanların işlerini sevmesine, başarılı, katılımcı ve yaratıcı bireyler haline gelmesinde yardımcı olmaktadır (Zorlu Yücel, 2006: 135). Örgütsel güven ancak karşılıklı ilişkilerin engelsiz tamamlanarak

devam etmesi üzerine kurulmalıdır. Yapılan birçok araştırmada güvenin birçok unsuru barındırarak bir araya geldiğini ve bunun sonucunda insan ilişkilerinin düzeyinde belirlenmesi yol göstermektedir.

İşten ayrılma nedenleri örgüt ile ilgili olabilmekle birlikte kişisel sebeplerden de kaynaklanabilmektedir (Taşkaya, 2009: 45). Vardiyalı çalışma düzeni de işten ayrılma niyetini oluşturabilecek örgütsel sebeplerden biridir. Son yıllarda Türkiye’de yaşanan ekonomik krizler sonucunda, istihdamın azalması, işten gönüllü olarak ayrılma davranışını sınırlamaktadır. Bireyler, işten ayrılma niyetinde olsalar da ayrılmamakta veya ayrılamamaktadırlar. Gelişmiş ülkelerdeki çalışanların işten ayrılma niyetlerini davranışa dönüştürme ihtimalleri daha yüksektir (Özdeveciğlu, 2004: 99). Bu durumda çalışan işgörenlerin sektör ayrımı yapılmaksızın işgörenlerin işten ayrılma davranışlarına iten nedenlerine bakılmadan önce bu duruma götüren niyetlerinin araştırılması gerekmektedir. Özellikle çalışma şartlarının ağır olduğu gerek fizyolojik gerekse sosyo-psikolojik açıdan yıpratıcı iş kollarından biri olan otel işletmeleri açısından bakıldığında bu durum daha çok görülmektedir.

Tüm işletmelerde olduğu gibi otel işletmelerinde de hizmet sunumu için işlerde devamlılığın sağlanması ile çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin olmaması özellikle hizmetin sunumunda insan unsurunun önemli olması sebebi ile otel işletmeleri için büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda bu çalışmada, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularıyla ilgili Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin bireysel özellikleri ile ilgili bir değerlendirme yapıldığında; cinsiyetlerine göre katılımcıların durumunda kadın işgörenlerin erkek işgörenlerden daha çok olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada işgörenlerin medeni durumlarına bakıldığında evli olan işgörenlerin çoğunluğunu oluşturduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yaşlarına göre dağılımında ise; genç yaşta çalışanların otel işletmelerinde çoğunluğu oluşturmaktadır. Araştırmada işgörenlerin eğitim durumlarına bakıldığında çoğunluğu ortaöğretim (lise) eğitimi aldıklarını ve turizm eğitimde ise yüzdelik dilimin yarısından fazlası ise turizm eğitimi almadığını (%56,9) ve eğitim alanlarının diğer alanlardan (kurs, seminer vb.) olduğu ifade edilmiştir. Araştırmada işgörenlerin

işletmede çalıştıkları departmanın da genel olarak yüzdelik dilimin çoğunluğunun (%37,1) yiyecek-içecek departmanında olduğu, bunu takip eden kat hizmetleri departmanı olduğu (%27,6) gözlenmiştir. Otel işletmelerinde işgörenlerin sektörde çalışma süreleri incelendiğinde 2-4 yıl ile 5-7 yıl aralığında olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda turizm sektöründeki işgörenlerin sektörde çalışma sürelerinin daha az olduğunu ifade etmektedir. İşgörenlerin işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında işletmede daha kısa süre içerisinde çalıştıkları anlaşılmaktadır. İşgörenlerin gelir durumlarına göre dağılımına bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğu asgari ücret düzeyinde gelire sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu da işverenlerin departmanlardaki alanlara göre ücretin değişebileceği çoğunlukla stajyer dışında askeri ücret ödendiği ifade edilebilir.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine uygulanan faktör analizi neticesinde KMO değerlerinin örneklem yeterliğini gösterdiği anlaşılmaktadır. Daha önceki yapılan çalışmalarda faktör analizi sonuçları ile bu çalışmanın faktör analizi sonuçlarının birbirlerine yakınlık gösterdiği ifade edilebilir (İslamoğlu, Birsal ve Börü, 2007: 135; Güvercin, 2015). Bunun yanında ölçeklere ilişkin Cronbach's Alpha değerleri ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Afyonkarahisar ilinde gerçekleştirilen araştırmada katılımcıların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları konusuna ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde, Afyonkarahisar ilinde beş yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin algıları yüksek olduğu anlaşılmaktadır. İşgörenler otel işletmelerinde çalışırken kendilerini sağlık ve güvenlik koşullarına uygun ortamda çalışmak isterler. Bu durumda sadece otel işletmelerinde değil kamu ve özel sektör ayrımı yapılmaksızın tüm işyerleri içinde uygun koşulların sağlanması gerekmektedir. İşveren tarafından gerekli koşulların sağlanması, gerek üretimin sağlıklı ortamda yapılması gerekse işgörenlerin fiziksel, sosyal ve psikolojik açıdanda uygun olarak çalıştırılması aynı zamanda kuruma olan güvenlerinde de artış sağlanmış olacaktır. Bu bağlamda araştırma konularından biri olan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaların çalışma alanımızın otel işletmeleri olması sebebiyle emek-yoğun hizmet sektöründe yer almasından dolayı çalışma şartlarının uzun olması, vardiyalı sistemin düzensizliği vb. unsurların yaşandığı sektörde sağlık ve

güvenlik uygulamalarının ne kadarının yapıldığı veya denetlendiği gibi soruların yanıtları yaptığımız anket sonuçları neticesinde Afyonkarahisar’da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin algılarının yüksek olması yönetici ve işverenin bu gerekli sağlık ve güvenlik koşullarını yerine getirdiği anlaşılmaktadır. Bu olumlu sonuca rağmen hala gözle görünür yapılmayan ya da eksik yapılan durumların iyileştirme yoluna gidilmesi işletme ve işgören hatta müşteri açısından bile hayati önem taşımaktadır.

İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin alt ölçeklerine ilişkin bulgular hakkında bir değerlendirme yapılacak olursa; iş sağlığı, iş güvenliği, çalışan sağlığı ve çalışan güvenliği alt ölçeklerine verdikleri cevapların birbirine yakın olması işletmelerin veya yöneticilerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yeterli düzeyde olduğu ve denetimlerin yapıldığını göstermektedir. Konuyla ilgili yapılan çalışmaların çok az olmakla birlikte aynı zamanda ankette yer alan birçok maddelerde de (konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında iş sağlığı ve güvenliği davranışlarının güvenlik iklimi ve planlı davranış kuramı kapsamında incelenmesi; konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde işgörenlerin hukuki farkındalıkları; otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği risk faktörlerinin iş tatmini üzerine etkileri vb.) hala denetim ve uygulama açısından yeterli görülsede işgöreni tatmin edici durumda olmadığıda bilinmektedir.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin iş sağlığı alt boyutuna bakıldığında katılımcıların verdikleri yanıtlarda en düşük ifade “işletme içerisinde iş sağlığı konusunda işbirliği sağlanıyor” ifadesidir. Bu da iş sağlığı konusunda departmanlar arası koordinasyonun yeterince sağlanamadığını göstermektedir. İş sağlığı boyutunda yer alan en yüksek ifade ise otel işletmelerinde departman ayrımı yapılmaksızın hayati önem taşıyan “kimyasal maddelerden (deterjan, asitler, klor vb.) tehlikeli olanlar işaretlenir” ifadesine olmuştur. Bu durumda çalışan işgörenlerin işletmede oluşacak herhangi bir iş kazası ve meslek hastalıklarına karşı oluşacak durumların önlenmesinde işletmenin uygulamalara ilişkin yaptırımları işgörenlerin verdikleri cevaplar neticesinde en yüksek ifade de yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Kılıç ve Selvi (2009) çalışmalarında kimyasal faktörlerin (parlayıcı, patlayıcı, tehlikeli ve zararlı katı, sıvı veya gaz kimyasal) iş kazası ve meslek hastalıklarının hem turizm sektörü hem de ülke ekonomisi için büyük işgücü kayıplarına neden olduğunu ve

emek yoğun bir endüstrisi olmasından dolayı işgücünün her anlamda sağlıklı olması diğer sektörlerden daha büyük önem arz ettiğini ifade etmiştir.

Katılımcılar; iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinin iş güvenliği alt boyutunda yer alan “çalışma alanının temizliği (ofis, kat hizmetleri, restoran, genel alanlar vb.) uygundur” ve “iş kazalarını önlemek için ilgili yasal mevzuata uyulmasına özen göstermektedir” ifadeleri için en olumlu görüşleri bildirirken; “kaza ve risk analizi düzenli yapılır” ve “çalışma öncesi ve sonrasında işin koşullarına uygun olacak şekilde risk kontrol yöntemleri (planlama, risk kontrol tedbirlerinin karşılaştırılması vb.) ile ilgili planlar yapılır ve kullanılır” ifadeleri için en olumsuz görüşü bildirmişlerdir.

Çalışan sağlığı alt boyutuna bakıldığında katılımcıların verdikleri yanıtlarda en düşük ifade de yer alan iki madde göze çarpmaktadır. Bunlar ise “çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği-taşıdığı/taşıyabileceği psikolojik sorunlar takip edilip gerekli önlemler alınmaktadır” ve “çalışanları hastalıklardan korumak amacıyla aşı olmaları sağlanır” ifadesidir. Bu da çalışan sağlığı konusunda işveren veya yöneticilerin işgörenlerin sağlık koşullarına yönelik herhangi bir faaliyet bulunmadığını açıkça gözler önüne sermektedir. Çalışan sağlığı günümüzde artarak devam eden en önemli sorunlarından biri olarak varlığını korumaktadır. Çalışan sağlığı boyutunda yer alan en yüksek ifade ise “işe başlarken çalışan sağlığı ile ilgili bir eğitim verilir” ifadesi olmuştur. Bu da işgören işletmeye geldiğinde işveren tarafından çalışan sağlığı ile ilgili eğitime tabi tutulduğu verdikleri cevaplar neticesinde en olumlu ifade olmuştur.

Çalışan güvenliği alt boyutuna bakıldığında ise, katılımcıların (en az katılım gösterdikleri) verdikleri yanıtta en olumsuz ifadede yer alan “iş kazası olmaması durumunda o alandaki tüm takıma kurum tarafından bir ödüllendirme olmaktadır” ifadesidir. Aydın (2015: 77) çalışmasında yapılan anket sonucunda katılımcıların yer aldığı kurumlarda herhangi bir ödüllendirmenin olmadığını sonucuna ulaşmıştır. Literatürde yapılmış çalışmalardan elde edilen sonuçlar, araştırma bulgularını desteklemektedir. En yüksek ifadede “meydana gelen bir iş kazasından sonra ilgili kişilerce kaza ve yaralanma tutanağı doldurulur” ifadesi olmuştur. Bu da işverenin iş kazası yaşanması durumunda yetkililerle irtibat kurarak gerekenleri uyguladığını

ifade edilebilir. Hatipoğlu (2006: 151-152) çalışmasında firmaların iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları kapsamında olumlu yönde ancak kısmen sahip oldukları uygulamaların yer aldığı ve söz konusu uygulamaların sıralamasına bakıldığında; işletmede “meydana gelen bir iş kazasından sonra ilgili kişilerce kaza ve yaralanma tutanağının doldurulur” ifadesinin birçok madde arasından 6. sırada yer almıştır. İşletme tarafından işgörenlerin sağlık ve güvenlik durumlarının olası iş kazasında yetkili kişilerin (İSGB, OSGB, işyeri hekimi vb.) tutanaklarının tutulduğu ifade edilmiştir. Aydın (2015) ve Hatipoğlu (2006)’nun çalışmalarında da olduğu gibi yapılan araştırmada çıkan sonuçlar uyuşmaktadır. Nitekim işletmeler açısından yetkili kişilerce yapılan iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin uygulamaların, işgörenler tarafından genelde olumlu görüş bildirdiği ifade edilmektedir. Bu da işverenin işletmede iş kazası yaşanması durumunda iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine bağlı kurum veya kuruluşlarla irtibata geçerek yapılması gerekenlerin yerine getirildiğini göstermektedir.

Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin kuruma güven ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar hakkında genel bir değerlendirme yapıldığında tüm alt boyutlarda yer alan ifadelerin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla işgörenlerin çalıştıkları işletmeye karşı güvenlerinin yüksek olduğunu ifade edilebilir. Demirdağ (2015: 131) çalışmasında otel işletmelerinde işgörenlerin yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına ve örgüte güven duymalarının, işlerinde tatmin sağlamaları için ve işletmenin varlığını sürdürebilmesi açısından oldukça önemli olduğuna değinmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenler, kuruma güven ölçeğinin objektif performans değerlendirmesi yapan alt boyutunda yer alan işletmede; “ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır” ifadesini en olumlu olarak değerlendirirken; “çalışanlar için kariyer planlaması yapılmaktadır” ifadelerini en olumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Torun’un (2013) çalışmasında ise kuruma güven ölçeğinin objektif performans değerlendirmesi yapan alt boyutunda “performans değerlendirmesi objektif yapılmaktadır” ilk sırada yer alırken, “ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır” ifadesi en olumsuz ifade olarak yer almıştır. Ayrıca “çalışanlar için kariyer planlaması yapılmaktadır” ifadesi Torun’un çalışmasında olumlu değerlendirilen ikinci ifade olarak yer almaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenler, kuruma güven ölçeğinin bağlılık yaratan alt boyutunda yer alan “çalışanların kendine ait hissettikleri bir işyeridir” ifadesini en olumlu olarak değerlendirirken; “yaratıcılığı desteklemektedir ” ifadesini en olumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda işletmede çalışan işgörenlerin kendilerini işletmeye ait bir birey olarak hissettiği ifade edilebilir. Araştırmaya katılan katılımcıların kuruma güven ölçeğinin uzun süreli istihdam sağlayan alt boyutu kapsamında 2 ifadede birbirine yakın değer almıştır. Bu ifadeler işletmede; “çalışanları uzun süre istihdam eder” ve “işten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir” ifadeleridir. Bu da işgörenlerin memnun olduğu bir işyeri olduğunu ayrıca işverenin olanaklarının yeterli olmasına bağlı olarak işten ayrılma niyetlerinin yaşanmadığı ifade edilebilir. Bu ifadeler ne kadar olumlu da olsa işgörelere hiçbir şekilde işten ayrılma niyetinde olmadığı gibi kesin bir yargıyı ortaya çıkarmamaktadır. Torun (2013) çalışmasında “yaratıcılığı desteklemelidir” ifadesi en olumlu ifade olarak değerlendirilirken, yapılan araştırmada en olumsuz ifade olarak ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle her işletmenin veya kurumun işgörenler açısından geliştirici bir faaliyette yer alıp almadığının göstergesidir.

Kuruma güven ölçeğinin dürüst ve hakkaniyetli işleyişe sahip alt boyutunda işletmede çalışanların özlük haklarının (SSK, tazminat vs.) korunduğu ve işletmenin yasalara uygun hareket etmesi konuları katılımcıların en olumlu görüş bildirdikleri ifadeler iken; verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir diğer ifadelere göre olumsuz ifade olarak değerlendirmişlerdir. Bu durum işverenin çalışanlara karşı verilen sözlerin yerine getirmediği diğer bir ifade ile çokta ilgilenmediğini bu da sadece konumuzun önemiyle de değil günlük yaşantımızda bile hayatımızın önemli yere sahip olan “Güven” unsurunun nedenli etkili olduğu işgörenlerin verdikleri cevaplardan da anlaşılmaktadır. İşveren işletmeyi ne kadar kalkındırırsa kalkındırsın güvenin olmadığı ya da güvenin sarsıldığı bir ortamın yaratılması işletmeyi çöküşe getirebilecek nedenler arasında yer almaktadır. Diğer taraftan kuruma güven işletmelerde çalışan bireyler için oldukça önemli olup, kuruma güvenin yükselmesi, üretkenliğe aykırı çalışma davranışlarını yapmama eğilimini yükseltmektedir (Örmeci 2013: 77).

Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde işgörenler, kuruma güven ölçeğinin çalışanlarına ilgili ve saygılı alt boyutunda yer

alan işletmenin çalışanların özel hayatına saygı duyması konusunu en olumlu olarak değerlendiren çalışanları sosyal faaliyet aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir ifadesi en düşük olarak değerlendirmişlerdir. İşgörenlerin verdikleri cevapta çok yoğun çalışılan ve hizmetin en üst düzeyde olması gereken otel işletmelerinde çalışanların sosyo-psikolojik durumlarının işveren tarafından yeterince tatmin edici olmadığı ve bununla ilgili herhangi bir sosyal faaliyette bulunulmadığını göstermektedir. Diğer bir alt boyut olan çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alan boyutunda yer alan 2 ifadenin birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Bu ifadeler “çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçlar karşılanmaya çalışır” ve “bünyesinde açık iletişim vardır” ifadeleridir. İşletmelerin çalışanlara karşı daha duyarlı oldukları verilen cevaplarla da belirtilmektedir.

Araştırmaya katılan işgörenler, kuruma güven ölçeğinin işe alım ve oryantasyonu önemseyen alt boyutunda değerlendirilen “açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir” ifadesi için en olumlu yanıtları vermişlerdir. Yine katılımcıların en olumsuz olarak değerlendirdikleri ifade ise “çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar” ifadesi olmuştur. Bu ifade bazında bakıldığında özellikle yoğun çalışma şartlarının olduğu otel işletmelerinde yeni başlayan bir çalışanın oryantasyon sürecinin göz ardı edildiği ya da yeterince uygulanmadığı verilen cevaplarda ifade edilebilir.

Kuruma güven ölçeğinin huzurlu ve adil bir ortama sahip alt boyutuna ilişkin katılımcı görüşleri incelendiğinde; işgörenlerin işletmede huzurlu bir çalışma ortamına sahip olduğunu ifade ederken; ilgili boyutta yer alan “çalışanlara karşı adil davranır” ifadesini, katılımcılar diğer ifadeye göre daha olumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Bu da işletmenin çalışanlara karşı tarafsız olmadığını verdikleri ifadelerden de anlaşılmaktadır. Diğer bir alt boyut olan pozitif imaja sahip boyutunda yer alan “yurt içi ve yurt dışında ortaklıklara sahiptir” ifadesi en olumsuz ifade iken; “köklü bir geçmişe sahiptir” ifadesi ise en olumlu ifade olmuştur. İşgörenler tarafından verilen cevaplarda işletmenin tanınmış olması ve belli bir geçmişi olması işgörenler tarafından işletmede çalışmada etkili olacağını belirtilebilir. Mali güce sahip alt boyutuna yer alan ifadelerde işgörenlerin verdikleri cevaplar birbirine yakın olmakla birlikte “çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar” ifadesi en olumsuz ifade iken; “çalışanlar için iyi bir

referanstır” ifadesi ise en olumlu ifade olmuştur. Bu da işletmenin kendini uygun koşullarda geliştirdikleri ifade edilebilir.

Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde işgörenlerin işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin cevaplar incelendiğinde işgörenlerin “eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım” ifadesine verdikleri cevaplar ilgili ölçekte yer alan diğer ifadelere göre daha yüksek ortalamaya sahip olması, çalışanlar tarafından işletmeler için en olumsuz ifade olarak değerlendirilmektedir. Bu ifadeyi “son bir yıl içerisinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım” ifadesi takip etmektedir. En dikkat çeken ifade ise işgörenlerin “aktif olarak yeni bir iş arıyorum” ifadesine verdikleri cevaplar, ilgili ifadenin diğer ifadelere göre daha olumlu olarak değerlendirildiğini göstermektedir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetinde olmamalarına rağmen aktif olarak iş arama eğilimi düşük olsa bile, imkânlar dâhilinde işlerinden ayrılacakları verilen cevaplar neticesinde hem işletme açısından maddi kayıplara hem de işgören açısından sosyo-psikolojik ve maddi açıdan kayıplara yol açabilecektir bu da işgörenler açısından yeni bir iş bulma sorununu gündeme getirebilir.

Aslan ve Etyemez (2015: 499) çalışmalarında katılımcıların çoğunun mevcut işletmelerde kısa süreli çalışıyor olmaları da, otel işletmelerindeki işgören devir hızının yüksek olduğunu ve bunun nedeninin ise, otel işletmelerinin emek-yoğun bir yapıya sahip olması, çalışma saatlerinin uzun olması, dinlenme ve tatil sürelerinin az olması gibi özelliklerin olduğunu ifade etmişlerdir. Bu bağlamda işgören devir oranının yüksek olması çalışanların işten ayrılma niyeti düşüncesi düşük ihtimalde olsa da önüne geçememektedir. Bu açıdan bakıldığında otel yönetici-çalışan ilişkisinin optimum düzeyde olması gerektiği bir kez daha önem kazanmıştır.

Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin görüşlerinin bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. İşgörenlerin görüşlerinin değiştiği bireysel özellikleri ile ilgili sonuçlar aşağıda gibi sıralanmıştır:

- ✓ İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven boyutlarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

- ✓ Erkeklerin kadınlara göre daha çok işten ayrılma niyetine sahip oldukları belirlenmiştir. Bu bağlamda kadınların erkeklere göre işten ayrılma niyetleri daha azdır.
- ✓ Evli olan işgörenler bekâr olan işgörendenlere göre kurumlarına daha çok güven duymaktadırlar. Ayrıca evli olan işgörenler bekâr olan işgörendenlere göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına karşı daha çok duyarlıdır.
- ✓ Katılımcıların görüşleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. 20 yaş ve altı arasındaki katılımcılar her iki ölçeği de en olumsuz değerlendiren yaş grubu olurken, işten ayrılma niyetinde 26-30 yaş ile 41 ve/veya üstü katılımcılar en olumsuz değerlendiren yaş grubu olmuştur.
- ✓ Katılımcıların görüşleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti konularında aldıkları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Lisans eğitimi alan işgörendenlerin her iki ölçeği de en olumsuz değerlendiren grup olurken, işten ayrılma niyetinde ortaöğretim (lise) eğitimi alan katılımcılar en olumsuz değerlendiren grup olmuştur.
- ✓ Katılımcıların görüşleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile işten ayrılma niyeti konularında aldıkları turizm eğitimi durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Üniversitede eğitimi alan işgörendenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğini en olumsuz değerlendiren grup olurken, işten ayrılma niyetinde diğer olarak adlandırılan kurslar, vb. eğitimleri alan katılımcılar en olumsuz değerlendiren grup olmuştur.
- ✓ Katılımcıların görüşleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven konularında çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Satış-pazarlama ile insan kaynakları departmanında çalışan işgörendenler iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğini en olumsuz değerlendiren grup olurken, kat hizmetleri departmanında çalışan işgörendenler kuruma güven ölçeğinde en olumsuz değerlendiren grup olmuştur.
- ✓ İş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine katılımcı görüşlerinin sektörde çalışma durumlarına göre incelendiğinde anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Verilen cevaplar incelendiğinde 11 yıl veya üzeri ile 1 yıl veya daha az arasında

çalışanlar olumlu cevap verdiği, 2-4 yıl, 5-7 yıl ile 8-10 yıl arasında çalışanların ise diğerlerine göre daha olumsuz cevap verdikleri anlaşılmaktadır.

- ✓ İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ölçeğinde katılımcıların görüşleri iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven konularında çalıştıkları işletmede çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterirken, işten ayrılma niyeti ölçeğinde çalıştıkları işletmeye göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. İşgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven ölçeğinde verdikleri cevaplar incelendiğinde 11 yıl veya üzeri çalışanların olumlu cevap verdiği, 2-4 yıl ile 5-7 yıl arasında çalışanların ise diğerlerine göre daha olumsuz cevap verdikleri anlaşılmaktadır.
- ✓ Katılımcıların görüşlerinin gelir gruplarına göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven konularında anlamlı bir farklılık göstermezken; işten ayrılma niyeti ölçeğinde gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde verilen cevaplar incelendiğinde 1400 TL ve/veya daha az gelire sahip çalışanlar olumlu cevap verdiği, ancak 1901-2500 TL gelire sahip çalışan işgörenlerin diğer katılımcılara göre daha olumsuz cevap verdikleri anlaşılmaktadır.

Gerçekleştirilen araştırmada kuruma güven boyutunda cinsiyete ilişkin anlamlı bir farklılık bulunmazken, konuyla ilgili İslamoğlu, Birsnel ve Börü (2007: 75) çalışmalarında kadınların; huzurlu ve adil bir ortama sahip olmanın, bağlılık yaratmanın ve mali güce sahip olmanın kuruma güven için daha gerekli olduğunu sonucuna ulaşmışlardır. Kâhya (2013) örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutu ve örgütsel güvenin genelinde erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Zafer Güneş (2014) çalışmasında cinsiyet değişkenine göre ilköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel güvene ilişkin algıları yeniliğe açıklık ve iletişim ortamı boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark gösterdiğini ifade etmiştir. Örgütsel güvenin geneli için Yılmaz (2005), Özer vd., (2006), Artuksı (2009), Çağlar (2011), Bilgiç (2011), Taşdan (2012) ve Karaçay (2012) tarafından yapılan araştırmalarda da öğretmenlerin örgütsel güven algıları cinsiyet değişkenine göre farklılık bulunmasına karşın, Çokluk Bökeoğlu ve Yılmaz (2008), Altun (2010), Memduhoğlu ve Zengin (2011) ile Eğriboyun (2013) tarafından yapılan

araştırmalarda ise öğretmenlerin örgütsel güven algıları cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığını belirtilmiştir. Bu araştırmadaki çıkan sonuçları destekler niteliktedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde ise işgörenlerin görüşleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken, Güvercin (2015)'in çalışmasında işten ayrılma niyetinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini belirtilmiştir.

Vayisoğlu Zorlu (2008) çalışmasında işgörenlerin iş güvenliği ve iş kazalarına karşı olan tutumları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark olmadığını belirtmiştir. İşgörenlerin iş güvenliği ve iş kazaları konusundaki tutumları ile yaşları arasında 13 ifade de anlamlı bir fark bulunamadığını belirtmiştir. Çelik (2016)'te çalışmasında araştırmaya katılan çalışanların güvenlik iletişimi, güvenlik katılımı, güvenlik algısı puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı farklılık bulunmadığını ifade etmiştir ($p>0.05$). Güneş (2014) çalışmasında yaş değişkenlerine göre öğretmenlerin örgütsel güvene ilişkin algıları yöneticiye güven boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmada iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yaşlara göre farklılık göstermesi yukarıda ifade edilen çalışma sonuçlarından değişiklik göstermektedir.

Katılımcıların görüşleri çalıştıkları departmana göre karşılaştırıldığında yapılan çalışmada iş-çalışan sağlığı ve güvenliği boyutuna ilişkin anlamlı bir farklılık gösterdiği ifade edilmiştir. Diğer taraftan, Avcı (2014) çalışmasında 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek departmanlarında çalışan işgörenlerin iş yerinde sergiledikleri güvenlik davranışının değişkenlik göstermediğini vurgulamıştır. Vayisoğlu Zorlu (2008) çalışmasında işgörenlerin ankette yer alan 8. ve 12. sorularına ilişkin iş güvenliği ve iş kazalarına karşı olan tutumları ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlara bakılarak, lise ve üzeri eğitim seviyesinde olan işgörenlerin eğitim seviyesi arttıkça iş kazalarının ne şekilde olursa olsun önemsendiğini belirtmiştir. Gerçekleştirilen araştırma sonuçları da dile getirilen bu görüşleri destekler niteliktedir.

Avcı (2014) çalışmasında katılımcıların kurumda çalışma sürelerine göre güvenlik davranışı ilişkisine yönelik yaptığı Anova testi sonucuna göre tek anlamlı farkın 1-3 yıl arası çalışanlar ile 3-6 yıl arası çalışanlar arasında olduğunu ifade

etmiştir. Kurumda 1-3 yıl arası çalışanların, 3-6 yıl arası çalışanlara oranla daha fazla güvenlik davranışlarına uydukları ve önleyici güvenlik davranışında bulunduklarını ifade etmiştir. Bu durum yapılan araştırmada iş-çalışan sağlığı ve güvenliği boyutundaki çıkan sonuçla destekler niteliktedir. Diğer taraftan, Çalkın (2014) çalışmasında işten ayrılma niyetiyle sektörde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu ifade etmiştir. İlgili araştırmada çıkan sonuç da bu araştırmadaki bulguları destekler niteliktedir. Diğer yandan Aylan (2012) çalışmasında araştırmaya katılan örneklem grubunun işletmedeki çalışma süresine göre psikolojik şiddet algısı ve işten ayrılma niyeti farklılaşma analizi sonuçları incelendiğinde işgörenlerin ne psikolojik şiddet algı düzeylerinde ne de işten ayrılma niyetlerinde, işletmedeki çalışma süresi grupları açısından bir farklılaşma olmadığını ifade etmiştir.

Araştırmada ifade edilen bireysel özellikler genel olarak değerlendirildiğinde; iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven boyutları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermezken, işten ayrılma niyeti boyutunda erkeklerin kadınlara göre daha çok işten ayrılma niyetine sahip olduğu görülmüştür. Medeni duruma bakıldığında evli işgörenler bekâr olan işgörenlere göre iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına karşı daha duyarlı olduğu belirtilmiştir. 20 yaş ve altı arasındaki yaş grubun en olumsuz değerlendiren grup olurken, gelir açısından bakıldığında iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde anlamlı bir farklılık göstermezken işten ayrılma niyetinde anlamlı bir farklılık göstermiştir.

Yapılan araştırmada çalışanların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven arasındaki ilişkilerin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği arttıkça kuruma güveninde arttığını ortaya koymaktadır. Yine yapılan analizlerde çalışanların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamasına rağmen, alt boyutlarından iş sağlığı ile işten ayrılma niyetleri arasında zayıf ancak negatif ve anlamlı bir ilişki; çalışan güvenliği ile işten ayrılma niyetleri arasında zayıf ancak negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da katılımcıların iş sağlığı ile çalışan güvenliği ile ilgili görüşleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azalacağı sonucunu ortaya koymaktadır. Hatipoğlu (2006) araştırmasında firmanın iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına sahip olma düzeyi ile viziteye çıkan çalışan

oranı ve devamsızlık gün sayısı arasında düşük ancak anlamlı düzeyde negatif yönde ilişki olduğunu ifade etmiştir. Yine yapılan analizlerde çalışanların kuruma güven ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamasına rağmen, alt boyutlardan objektif performans yapılması, bağlılık yaratma, uzun süreli istihdam sağlama, çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alma, işe alım ve oryantasyonu önemseme boyutları ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif bir ilişki bulunduğu sonucunu bize vermektedir. Bu durumda objektif performans değerlendirme yapıldıkça, bağlılık yaratan faktörleri arttırdıkça, uzun süre istihdam sağlama durumu dikkate alındığında, çalışanların ihtiyaçları dikkate alındığında ve işe alım ve oryantasyonu önemsendiğinde işten ayrılma niyetinin azalacağını ortaya koymaktadır.

İşten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda örgütsel sinizim, iş tatmini, tükenmişlik, algılanan örgütsel destek gibi birçok değişkenle ilişkisi bulunmuştur. Azaklı (2011) çalışmasında değişkenler arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde, her üç değişken (örgütsel bağlılık, iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyeti) arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu belirtmiştir. Korelasyon katsayıları incelendiğinde, iş güvencesizliği algısının örgütsel bağlılık ile ters yönlü ilişkili olduğunu; örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısının ise bu değişkenler arasındaki ilişkinin de ters yönlü olduğu ifade edilmiştir. İş güvencesizliği algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin aynı yönlü olduğunu belirtmiştir. Acar (2014)'ın çalışmasında sivil erdem ile işten ayrılma, centilmenlik ile işten ayrılma, vicdanlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki anlamlı çıkmıştır. Bu sonuçlar, değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu göstermiştir. Diğer yandan, işten ayrılma ve iş tatmini arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif yönlü olduğu tespit edildiği ifade edilmiştir. Topçu ve Basım (2015) çalışmasında işten ayrılma niyetinin örgütsel özdeşleşme algıları arasında anlamlı, ters yönlü ve orta düzeyde ilişki olduğunu belirtmiştir. Knippenberg vd., (2007) çalışmalarında örgütsel özdeşleşmenin, işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediğini vurgulamıştır.

İş-çalışan sağlığı ve güvenliğinin örgüte güven (kuruma) üzerindeki etkinin tespitine yönelik gerçekleştirilen basit doğrusal regreasyon analizi sonuçlarına göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,01$). Modelin açıklama oranının %54'üne yakın çıkması işgörenlerin kuruma

güvendedeki değişimlerinin açıklanan bu oranda otel işletmelerinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına ilişkin işgören algılamalarının önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bir başka deyişle işletmelerde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalarına yönelik işgören görüşleri olumlu yönde arttığında, kuruma olan güvenleri de artmaktadır. Bu da yapılan araştırmanın *“otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin örgüte olan güvenleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”* şeklinde geliştirilen birinci hipotezinin desteklendiğini ortaya koymaktadır. Kalıpçı (2014) çalışmasında çalışanlararası güven düzeyinin insan kaynakları uygulamalarından personel güçlendirme, seçici işe alma, iş ve işçi güvenliği, etkin takım kullanımı ve eğitime etki ettiğini ve örgütsel güven düzeyinde ise iletişim, personel güçlendirme, kariyer planlaması, iş ve işçi güvenliği, şikâyet prosedürleri, seçici işe alma ve eğitimin etkisinin görüldüğünü ifade etmiştir. Bu bağlamda “insan” unsurunun önemi ve buna bağlı olarak yaşanacak olası fiziksel, psikolojik aynı zamanda iş kazası ve meslek hastalıklarına karşı yapılan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının işgörenler açısından örgüte güvenleri üzerinde etkisinin olduğunu kanıtlar niteliktedir. Diğer taraftan, araştırma sonuçları; *“otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamaların, işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”* şeklinde geliştirilen ikinci hipotezin ise desteklenmediğini ortaya koymaktadır. Güvercin (2015) çalışmasında iş yeri hekiminin varlığı işten ayrılma niyetini istatistikî açıdan anlamlı ve negatif yönde etkilediğini ifade etmiştir. Literatürde yapılmış çalışmalardan elde edilen sonuçlarla araştırma bulgularını desteklememektedir. Bu bağlamda ikinci hipotezin desteklenmemesinin nedeni olarak; işgörenlerin ev hayatındaki çalışma zorunluluğu, başka yerde iş bulamama, uzun süredir o işletmede çalışması buna bağlı olarak tazminat alamama korkusu, çalıştığı işyerinden çıktığında iş yaşam kalitesinin bozulacağını düşünmesi, mesleki doyum düzeyinin çalışanda tatmin edici olması vb. nedenlerden dolayı iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları kötüde olsa işten ayrılma niyetinde olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Emir, Pelit ve Günay (2010: 25) araştırmalarında; konaklama işletmeleri içerisinde önemli bir işletme türü olarak otel işletmelerinin emek yoğun bir özellik göstermesi ve bu doğrultuda çok daha fazla sayıda personel gerektirmesi, gerek ülke

gerekse global ölçekteki olaylardan (kriz, deprem, terör, bulaşıcı hastalık vb.) anında etkilenmesi vb. özelliklerinden dolayı, bu işletmelerde sorun alanlarının geniş bir yelpazeye dağılmasına neden olduğundan bahsetmişlerdir. Söz konusu bu sorunlar içerisinde, özellikle, kalifiye personel sorunu, çalışanların sosyal haklarına ilişkin sorunlar, pazarlamada yaşanan sorunlar, yönetim biçimi ve yapısı, sosyal sorumluluk etik ilkelere uymamaktan, kalite ve rekabetten kaynaklanan sorunlar vb. sorunların başta geldiği bilgisi verilmiştir (Emir, Pelit ve Günay, 2010: 25; Gökçe, 2016: 63-64). Bu bağlamda yaşanan bu sorunlar işgören açısından bakıldığında işten ayrılma niyetine etki edecek unsurları ortaya koymaktadır. Araştırmadan çıkan sonuçla benzer olmaması işgörenin hayatın idame etmesinde yaşadığı sosyal (sosyal güvence, sosyal olanaklar vb.), ekonomik (maaş) ve psikolojik (motivasyon, işten tatmin olamama, mobbing vb.) etkenlerin olduğu ifade edilmesine rağmen hayat şartlarında yaşanan bir takım zorlukların yukarıda bahsedilen etkenlerin önüne geçmektedir.

Sonuç olarak Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yeterli düzeyde yapıldığı ve işgörenlerin kuruma olan güvenlerinin yüksek olduğu, işten ayrılma niyetlerinin ise az olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Genel olarak bakıldığında işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile kuruma güven arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, kuruma güven ile işten ayrılma niyetleri arasında ise zayıf, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu, istatistik verilerle ortaya konulmuştur.

Çalışmanın izleyen kısmında elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrultusunda literatüre, sektöre, yöneticilere, işgörelere, Afyonkarahisar'daki ilgili taraflara ve gelecekte yapılabilecek araştırmalara ilişkin öneriler getirilmiştir. Söz konusu bu öneriler aşağıdaki şekilde sunulmuştur.

Sektöre, işgörelere/çalışanlara ve ilgili kamu kurumlarına ilişkin öneriler:

- ✓ Çalışanlar işe alım sürecinin başından itibaren çalıştıkları süre boyunca belli aralıklarla sağlık kontrollerinden geçirilmelidir (Her departmanın çalışma koşulları farklılık göstermektedir)
- ✓ Devletin çıkarttığı yasa, mevzuat ve yönetmelikler takip edilmeli ve güncel haliyle işgörelere brifing verilerek bilgilendirilmelidir.

- ✓ Günlük, shift değişimleri sırasında vardiyaya başlamadan önce makine-ekipman kontrolü yapılmalıdır.
- ✓ İşveren departman şefleri arasında görevlendirme yaparak denetimi kontrol altında tutmalıdır. Bu konuda özellikle isgb/osgb uzmanlarıyla da belli aralıklarla bir araya gelinerek takip edilmelidir.
- ✓ İşletmede mutlaka iş yeri hekimi ve hemşire bulundurulmalıdır. Bunun yanında yetkili kurumlarda eğitim almış sertifikalı bir ilk yardım ekibi kurulmalıdır.
- ✓ İşletme yöneticileri, işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerini azaltacak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin önlemlerini almaya yönelik bir takım faaliyetler geliştirmelidir.
- ✓ İşten ayrılma niyetinde belirleyici etkenler araştırılarak gerekli önlemler alınmalıdır.
- ✓ İşten ayrılma niyetini düşünen işgören ile bir araya gelerek ayrıca durum değerlendirmesi yapılmalıdır. Gerekirse özel izin verilmelidir.
- ✓ İşveren çalışma ortamında işgörenlerin örgüte güvenlerine ilişkin durumlarını göz önünde bulundurarak işveren-çalışan uyumu sağlanmalıdır.

Yukarıda ifade edilen önerilere ek olarak bu konuyla ilgili olarak Pelit ve Gülen (2017) çalışmasında aşağıdaki önerilere yer vermiştir. Özellikle çalışmanın konusuyla doğrudan ilgili olması bakımından bu önerileri de sıralamak da fayda görülmektedir:

- ✓ İÇSG ile ilgili tatbikatlar (uygulamalar) belirli aralıklarla işgörelere yaptırılmalıdır.
- ✓ Uzun süre çalışan işgörelerin çalışma koşulları yapılandırılmalıdır.
- ✓ İşletme, işgörelerin eğitim düzeyine (ilkokul, lise vb.) ilişkin ayırım yapmaksızın tümünü İÇSG eğitime (OSGB/İSGB) tabi tutmalıdır.

Geleceğe yönelik araştırma yapacaklar için öneriler:

- ✓ Özellikle otel işletmelerinde yapılmak yerine diğer turizm işletmelerine de iş-çalışan sağlığı ve güvenliği uygulamaları yapılmalı ve diğer örgütsel davranış konularıyla ilgili araştırmalar yapılabilir.

- ✓ Bu çalışmanın bir benzeri farklı bir sektörde yapılarak, turizm (otel) sektöründe yapılan bu araştırma ile sonuçlarının benzer ve farklı yönleri karşılaştırılma yapılabilir.
- ✓ İş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili farklı ülkelerde araştırma yapılarak işten ayrılma niyeti eğilimleri karşılaştırılabilir.
- ✓ Termal otel işletmelerinde İÇSG uygulamalarına ilişkin tüm bölümleri ayrı ayrı değerlendirerek konuyla ilgili bölüm şartları ve çalışma koşulları da dikkate alınarak daha detaylı çalışmaların yapılması ve işletme yöneticileriyle paylaşılması konuyla ilgili daha derinlemesine yorum yapmak ve mevcut duruma göre plan, politika, strateji geliştirmek açısından önemlidir.
- ✓ İÇSG uygulamaları sadece termal otel işletmeleriyle sınırlı kalmayıp diğer turizm işletmeler ile ilgili çalışmalar yapılarak karşılaştırmalar yapılması da konunun genelleştirilmesi ve ilgili taraflar (işyerleri, yöneticiler, çalışanlar, sektör, yasa koyucular vb.) açısından fayda sağlayacaktır.

Sonuç olarak Afyonkarahisar ilinde bulunan işgörenlerin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, kuruma güven ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin görüşleri ortaya konulup birtakım öneriler getirilmiştir. Yukarıdaki araştırma önerilerine ek olarak şu hususun da belirtilmesinde fayda vardır. İşgörenlerin rahat ve güven içinde çalışmaları için işveren uygun çalışma koşullarını oluşturmali ve mevcut koşulları iyileştirme yoluna gitmelidir. Bu sayede işgörenlerin işletmeye karşı güvenleri de üst düzeyde olacaktır. İşletmenin çalışma koşulları modern yönetim şartlarına uygun koşulların yapılandırıldığı takdirde işgörenin de İÇSG uygulamaları açısından daha duyarlılık göstereceği bilinmelidir. Günümüz şartlarının en önemli sorunu olan İÇSG uygulamaları işverenin bu uygulamaları işgörelere aktarması devletin ise denetimler yaptırarak kontrol altına alınması gerektiği yapılan çalışmalarda da belirtilmiştir. Konuyla ilgili literatürde İÇSG ile ilgili çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Gerçekleştirilen bu çalışma, sektör, işletmeler ve yöneticiler açısından önemli bir kaynak oluşturacak ve bu konuda farkındalık yaratacak sonuçları sunması bakımından önemlidir.

KAYNAKÇA

- Açıklan, C. (2008). Eskişehir-Bozüyük Bölgesindeki Seramik Sektöründe İş Kazaları ve Kişisel Koruyucu Malzeme Kullanımının Kazalar Üzerindeki Etkisi, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 133-154.
- Adıgüzel, O. (2012). İşle İlgili Stres, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Beklenen Personel Devri Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3), 163-169.
- Afşar, L. (2013). *Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Konuya İlişkin Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Agin, Ö. (2010). *İşe Bağlanma Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Akbolat, M., Yilmazer, A. ve Tutar, H. (2014). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbingin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 1-17.
- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O. ve Sünnetçioğlu, S. (2014). İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 515-536.
- Akın, L. (2001). *İş Kazasından Doğan Maddi Tazminat*. Ankara: Yetkin Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Aksoy, M. (2009). *İşletmelerde Örgütsel Güven Anlayışının Algılanması ve Demografik Değişkenler Açısından Analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Aktuna, M. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Aktuna, A. (2017). *Tarım Sektöründe Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Çerçevesinde Bilgi, Tutum ve Algı Düzeyleri: Tekirdağ Süleymanpaşa Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ
- Akar Şahingöz, S. ve Şık, A. (2015). *Konaklama ve Beslenme İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akgeyik, T., Dolgun, U., Çiftçi, B., Ergun Özler, D., Kağnıcıoğlu, D., Özbek, M., Çolak, A. ve Serinkan, C. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi* U. Dolgun (Ed.) (2. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Akmaz, A. (2016). *Psikolojik Kontrat İle Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisi: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Akpınar, T. (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliği İşçi ve İşveren Rehberi*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Akpınar, T. (2014). *İş Sağlığı ve İş Güvenliği / İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Analizi, Risk Değerlendirmesi, Teori-Mevzuat, İşçi ve İşverenlerin Hukuksal Hak ve Yükümlülükleri* (2. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Albayrak, N. (2014). *Türkiye Tarafından Onaylanan ILO Sözleşmeleri/ÇSGB Yayın No: 08. 8 Haziran 2017*, [https://www.csgb.gov.tr/media/2078/%C4%B1lo sozlesmeleri.pdf](https://www.csgb.gov.tr/media/2078/%C4%B1lo%20sozlesmeleri.pdf).
- Alexander, J. A., Bloom, J. R. ve Nuchols, B. A. (1994). Nursing Turnover and Hospital Efficiency: An Organization-Level Analysis. *Industrial Relations*, 33, 505–520.
- Alıca, E. (2008). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

- Altınöz, M.(2009). *Yetenek Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Altinel, H. (2015). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği (3. Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alpagut, G. (2014). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun Genel Esasları. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 72(2), 31-46.
- Altuğ, T. (2013). *Türkiye’de Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimlerinin Yeri ve Önemi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Altun, G. (2010). *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Arıcı, K. (1999). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Dersleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Arık, M. (2009). Tekstil Sektörü İş Sağlığı ve Güvenliği. *İSG Dergisi (23. İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası 8-10 Mayıs/Bursa Özel Sayısı)*, (42), 3-64.
- Arıkan, A. (2017). *Aydın Merkez, 2. ve 3. Basamak Sağlık Kuruluşlarında İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Geliştirme Önerileri*. (Tıpta Uzmanlık Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Arnold, K. A., Barling, J. ve Kelloway, E. K. (2001). Transformational Leadership or the Iron Cage: Which Predicts Trust, Commitment and Team Efficacy. *Leadership and Organizational Development*, (22), 315-320.
- Arslan, M. M. (2009). Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 5(2), 274-288.
- Arslan, V. ve Ulubeyli, S. (2016). İş Güvenliği Uzmanlarının Sorunlarına Yönelik Bir Saha Araştırması. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (3), 1321-1340.
- Artuksi, E. (2009). *İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmenlerin Okulun Örgütsel Güven Düzeyine İlişkin Algıları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Zonguldak.
- Ashford, S. J., Lee, C ve Bobko P. (1989). Content, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test. *Academy of Management Journal*, 32(4), 803-829.

- Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 1-13.
- Aunakutlu, T. (2006). Çalışanlar İle Yöneticiler Arasında Güven Duygusunun Araştırılması: Turizm Sektöründe Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(4), 16-33.
- Asunakutlu, T. (2007). "Güven, Kültür ve Örgütsel Yansımaları", *Kültürel Bağlamda Yönetişel-Örgütsel Davranış*. R. Erdem ve C. Ş. Çukur (Der.), Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Atalay, M. (2013). *Kurumsal Ataletin Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Ateşoğlu, M. (2016). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun (İSGK) Hukuki Açidan Değerlendirilmesi. B. Filizöz ve A. Kocabacak, (Ed.), *Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Sosyal-Teknik Hukuk*, içinde (167-182). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aulakh, P., Kotabe, M. ve Sahay, A. (1997). *Trust and Performance in Cross-Border Marketing Partnerships*. Beamish, P. W. and Killing, J. P. (Ed.), *Cooperative Strategies*, içinde (96-163). San Francisco, CA: North American Perspectives, New Lexington Press.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Avcı, C. (2014). *İşgörenlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Davranışlarının Güvenlik İklimi ve Planlı Davranış Kuramı Kapsamında İncelenmesi: Konaklama İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanlarında Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Ayazlar, G. ve Güzel, B. (2013). Örgütsel Adaletin Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti ve İşyerinde Sapma Davranışına Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 6-23.
- Aydın, T. Ş. (2015). *Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı Uygulamalarının İş Kazalarının Önlenmesi Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi. 27 Mayıs 2017, <http://www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf>
- Aykan, E. (2007). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. 15. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı (25-27 Mayıs 2007)*, Sakarya, 159-170.
- Aylan, S. (2012). *Organizasyonlarda Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Azaklı, Ö. (2011). *Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ve İş Güvensizliği Algısı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Bakan, İ. ve Büyümeşe, T. (2004). Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi; Bir Alan Çalışması, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), (Temmuz-Aralık 2004), 35-59.
- Balkır (2012) İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkının Korunması: İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Organizasyonu. *SGD Journal of Social Security*, 2(1), 56-91.
- Baloğlu, C. (2013). *Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.

- Bardakçı, G. (2016). *Uluslararası İnşaat Projelerinde Ulusal Kültürün İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarına Olan Etkisinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, E. G. (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Başoda, A. (2012). *Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.
- Batılı, S. B. (2010). *Oryantasyon Eğitimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Mevcut Durum Analizi ve Finans Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bayazıt Hayta, A. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 21-41.
- Baybora, D. (2014). İş Sağlığı ve Güvenliğine Genel Bakış. D. Baybora (Ed.), *İş Sağlığı ve Güvenliği İçinde* (2-21). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 2020.
- Bayram, F. (2009). *İş Güvenliği Hukukunda Denetim*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bews, N. F. ve Rossouw, G. J. (2002). A Role for Business Ethics in Facilitating Trustworthiness. *Journal of Business Ethics*, 39(4), 377-390.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M. ve Pilutta, M. M. (1998). A Formal Model Of Trust Based on Outcomes. *Academy of Management Review*, (23), 459-472.
- Biçer, M. (2005). *Satış Elemanlarının İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyetinin Etik İklim İle İlişkisi: Sigorta ve İlaç Sektörlerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.

- Bilir N. ve Yıldız A. N. (2014). *İş Sağlığı ve Güvenliği*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Bilgiç, Ö. (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyine İlişkin Algıları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Bingöl, D. (1998). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (4. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Birgören, B. ve Yılmaz, F. (2015). İş Sağlığı ve Güvenliğinde Standartlar ve Mevzuat ve Çevresinde Etkin Risk Yönetimi ve Değerlendirmesi. *International Journal of Engineering Research and Development*, 7(2), 1-14.
- Bostan, H. (2012). İnşaat Sektöründe İş Güvenliği: Yeni Nesil Öğrenim Tekniği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Boz, C. (2006). *Dünyada Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bozkurt Yıldırım, H. (2014). *Örgütsel Güven İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Börü, D. (2001). “Örgütlerde Güvenilir İnsan Yaratılmasında İlk Adım. Güvenilir İnsan Kim?”, *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri (24-26 Mayıs 2001)*, 189-204.
- Börü, D. İslamoğlu, G. ve Birsell, M. (2007). Güven: Bir Anket Geliştirme Çalışması. *Öneri Dergisi*, 7 (27), 49-59.
- Brashear, T. G., Boles, J. S., Bellenger, D. N. ve Brooks, C. M. (2003). An Empirical Test of Trust-Building Processes and Outcomes in Sales Manager-Salesperson Relationships, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 189-200.
- Brown, S., Gray, D., McHardy, J. ve Taylor, K. (2015). Employee Trust and Workplace Performance. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 116, 361-378.

- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Bütüner, O. (2011). *İşletmelerde Örgüt Kültürü ve Örgütsel Değerlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Can, H., Tuncer, D. ve Ayhan, D. (2001). *Genel İşletmecilik Bilgileri*. Ankara: Siyasal Yayıncılık.
- Carnevale, D. G. ve Wechsler, B. (1992). Organizational Trust in the Public Sector, Individual and Organizational Determinants. *Administration ve Society*, (23), 471-494.
- Cebeci, H. (2014). *Türkiye’de Kamu Kurumlarında İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları: Karabük İli Kamu Hastanelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Ceylan, H. (2011). Türkiye’deki İş Kazalarının Genel Görünümü ve Gelişmiş Ülkelerle Kıyaslanması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 3(2), 18-24.
- Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon İle Analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 105-120.
- Centel, T. (1982). *Çocuklar ile Gençlerin İş Güvenliği*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Yayınlarından No: 3041, Hukuk Fakültesi No: 667. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Cho, S., Johanson, M. M. ve Guchait, P. (2009). Employees intent to Leave: A Comparison of Determinants of intent to Leave Versus intent to Stay. *International Journal of Hospitality Management*, (28), 374–381.
- Choudry, R. M., Dongping F. ve Mohamed S. (2007). The Nature of Safety Culture: A Survey of the State of the Art. *Safety Science*, (45), 993-1012.

- Chow, S. ve Holden, R. (1997). Toward an Understanding of Loyalty: The Moderating Role of Trust. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 275–298.
- Clarke, J. (2002). *Maymuncuk, “İşyerinde İletişim ve Politika”*. İstanbul: MESS Yayınları.
- Costigan, R. D., Itler, S. S. ve Berman, J. J. (1998). A Multi-dimensional Study of Trust in Organizations. *Journal of Managerial Issues*, 10(3), 303-317.
- Cunningham, J. B. ve MacGregor, J. (2000). Trust and the Design of Work Complementary Constructs in Satisfaction and Performance. *Human Relations*, (53), 1575-1591.
- Cribbin, J. J. (1972). *Effective Managerial Leadership*. New York: American Management Association.
- Currall, S. C. ve Epstein, M. J. (2003). The Fragility of Organizational Trust: Lessons from the Rise and Fall of Enron. *Organizational Dynamics*, 32(2), 193-206.
- Çağlar, Ç. (2011). Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi İle Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(4), 1827-1847.
- Çakınberk, A., Derin, N. ve Gün, G. (2011). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Açısından İşgören Devir Hızı Analizi: Kapadokya Bölgesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(36), 252-272.
- Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(12), 117-140.
- Çakıroğlu, N. (2007). *İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamında Risk Analizi, Denetim ve Bir Firma Uygulaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Ankara.
- Çakmak, E. (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Yöntemlerinin Bulanık Mantık Yaklaşımı İle Analizi: KOBİ Uygulama Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.

- Çalkın, Ö. (2014). *Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatminiyle Demografik ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi, Antakya/Hatay.
- Çarıkcı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9),153 – 170.
- Çavuş, Ö. H. ve Akkuş, G. (2015). Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Analizi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41), 1194-1202.
- Çavuş, Ö. H. ve Kurar, İ. (2015). Turizm Sektöründe Çalışanların Hukuki Haklarına İlişkin Farkındalıkları: Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 147-174.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2007). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 79-97.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2014). Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (KOSBED)*, (28), 21-34.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013), Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1), 11-20.
- Çelik, F. (2015). *Örgütsel Güvenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Resmi – Özel Öğretim Kurumlarında Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Çetinel, E. (2008). *Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Örnek Olay*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Çıtır, I. Ö. ve Kavi, E. (2010). Algılanan Örgütsel Güven ile İş Güvencesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(2), 229-244.
- Çiçek, B. (2016). *Hastanelerde Kurum Ev İdaresi Personeli Perspektifinden İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının ve Güvenlik Kültürüne İlişkin Algı Düzeylerinin Belirlenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çimen, M. (2007). *İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluklarının Örgütsel Güvene Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Çoban, H. (2006). *İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları: ESTAŞ ve TÜDEMSAŞ' da Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Çokluk Bökeoglu, Ö. ve Yılmaz, K. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, (54), 211-233.
- Çoşkun, B. (2007). *Türkiye'de İşçi ve İşverenlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Görev ve Sorumlulukları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Çoşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (8. Baskı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çubukçu, K. (2010). *Örgütsel Güven Kavramının Öğretmenler Açısından Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: Turizm Meslek Liselerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çubukçu, K. ve Tarakçıoğlu, S. (2010). Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 57-78.
- ÇSGB, (2012). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. 3 Ocak 2018, <https://www.csgb.gov.tr/media/2052/6331.pdf>.

- ÇSGB, (2017). *Bakanlık/Tarihçe*. 23 Ocak 2017, <http://www.csgb.gov.tr/home/Contents/Bakanlik/Tarihce>.
- ÇASGEM, 2017. *Tarihçe*. 20 Ocak 2017, <http://www.casgem.gov.tr/sayfalar/sayfa/params/tip-sayfa/id-8/tarihce.html>.
- ÇASGEM, 2017. *Eğitimlerimiz*. 21 Aralık 2017, <http://www.casgem.gov.tr/sayfalar/liste/params/tip-egitim/kat-02/sayfa-4/-egitimler.html>.
- Demirbilek, T. (2005). *İş Güvenliği Kültürü*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Demirbilek, T. ve Çakır, Ö. (2008). Kişisel Koruyucu Donanım Kullanımını Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Değişkenler. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 173-191.
- Demir Harputluoğlu, D. (2015). *İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Demircan, N. (2003). *Örgütsel Güvenin Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli/Gebze.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Demircioğlu, M. (1997). Karşılaştırmalı Hukukta ve Türkiye’de İşçi Sağlığı ve İşyeri Hekimliği. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 4(2),193-217.
- Demirdağ, Ş. A. (2015). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Demirkaya, S. (2014). *İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliğini Sağlama Borcu ve İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerini İşyeri (İşletme) Dışından Temini*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

- Demirtaş, Ö. ve Akdoğan, A. A. (2014). The Effect of Ethical Leadership Behavior on Ethical Climate, Turnover Intention and Affective Commitment. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 59-67.
- Deutsch, M. (1958). Trust and Suspicion. *Conflict Resolution*, 2(4), 265–279.
- Dietz, G. (2004). Partnership and the Development of Trust in British Workplaces. *Human Resource Management*, 14(1), 5-24.
- Dinç, S. (2007). *Örgütsel Güven Yaratmada Örgüt Kültürünün Rolü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Dizdar, E. N. (2008). *İş Güvenliği*. İş Güvenliği, Trabzon: Murathan Yayınevi.
- Dizdar, E. N. ve Kurt, M. (2001). *İş Güvenliği*. Ankara: Kale Ofset.
- Doney, P. M., Cannon, J. P. ve Mullen, M. R. (1998). Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust. *Academy of Management Journal*, 23(3), 601–620.
- Douglas, C. ve Zivnuska, S. (2008). Developing Trust in Leaders: An Antecedent of Firm Performance. *Advanced Management Journal*, 73(1), 20-28.
- Driscoll, J. W. (1978). Trust And Participation in Organizational Decision Making As Predictors Of Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 21(1), 44-56.
- Dönertaş, F. C. (2008). *Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Durdağ, F. M. ve Nakliyok, A. (2011). Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Rolü, *Kafkas Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 1(2), 5-37.
- Durdu, A. (2006). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Düzenlemeleri İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Dursun, S. (2012). *İş Güvenliği Kültürü*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Düzen, E. B. (2008). *Hazır Giyim Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Kalite İle İlişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Eğriboyun, D. (2013). *Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Güven, Örgütsel Destek ve Örgütsel Bağılılıkları Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Elçi, M. ve Erdilek Karabay, M. (2016). İşletmelerde Yıldırıma Maruz Kalma Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine ve Örgütsel Sessizlik Davranışlarına Etkisi: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 125-149.
- Emir, O. , Pelit, E. ve Günay, F. (2010). Üniversite Mezunu Çalışanların Bakış Açısıyla Otel İşletmelerinin Sorunları: Antalya'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(4), 7-31.
- Erbil, S. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Erdem, Y. (2004). Sosyal İnsan, Sosyal Etkileşim, Grup Yaşamı, Kültür ve Toplum Açısından İş Sağlığı ve Güvenliği. *İSG Dergisi (Ocak-Şubat)*, (17), 7-9.
- Erdem, F., Aytemur, J. Ö. ve Karaman, T. (2007). Farklı Örgütsel İlişkilerde Güvenin Bize Özgü Anlamları. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri El Kitabı (24-26 Mayıs 2007)*, Sakarya.
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım Anonim Şirketi.
- Eren, A. (2007). *Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Eren, S. S. ve Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik İklimin Satış Elemanlarının İş Tutumlarına ve İş Performanslarına Etkisi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 109- 128.

- Ergeneli, A. ve Sağlam Arı, G. (2005). Krizde İşten Çıkarmaların Banka Yöneticileri Üzerine Etkileri, Örgütsel Bağlılık, Güven ve Güçlendirme Algıları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60(1), 121-148.
- Erginbaş, E. (2010). *Avrupa Birliği'nin Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliğine Etkisi*. (Yayınlanmamış YL Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Ergüt, F. (2015). *İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliğinin Sağlanmasında Önleyici Uygulamalarının Önemi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2013). Hizmet Sektöründe Yöneticiye Duyulan Güven İle Kuruma Duyulan Güven İlişkisinin İncelenmesi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3).
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Eroğlu, E. (2015). *Bir Organize Sanayi Bölgesinde Plastik Mamül Üretimi Yapan İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Fabiano, B., Curro, F., Reverberi, P .A. ve Pastorino, R. (2008). A Statistical Study on Temporary Work and Occupational Accidents: Specific Risk Factors and Risk Management Strategie. *Safety Sciences*, (46), 535-544.
- Fisher, C. D., Schoenfeldt, L. F. ve Shaw, J. B. (1990). *Human Resource Management*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Fisher, C. D. ve Locke, E. A. (1992). The New Look İn Job Satisfaction Research and Theory. In: Smith, P. C., Cranny, C. J., Stone, E. F. (Ed.), *Job Satisfaction: How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance*. New York: Lexington Books.
- Fişek, A. G. ve Piyal, B. (1991). *İşçi Kılavuzu*. Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayını.

- French, W. L. (1994). *Human Resource Management*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Gerek, N. (2014). Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliğinin Genel Görünümü. D. Baybora (Ed.), *İş Sağlığı ve Güvenliği*, içinde (58-89). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gezen, T. ve Boz, H. (2013). Otel İşletmelerinde Örgütsel Güven İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *14. Ulusal Turizm Kongresi (05-08 Aralık 2013/Kayseri)*, 891-907.
- Gilbert, J. A. ve Tang T. L. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-336.
- Gökçe, Y. (2016). *Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar’daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Göler, U. (2008). *Örgütlerde Yaşanan Çatışmalar ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Otel İşletmeleri Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Gregory, A. (2011). *Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Non-Supervisory Nurses' Intention To Leave (Ph. D. Thesis)*. Lynn University, USA.
- Griffeth, R. W., Hom, P. V. ve Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463–488.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, (15), 1-11.
- Gülertekin, S. (2013). *Duygu İklimi ve Liderlik Tarzının İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Alanya’daki Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*.

- (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Güleryüz Şiviloğlu, N. (2010). *İş Sağlığı ve Güvenliğinin Sağlanmasında İşverenin Sorumluluğu ve Sınırlandırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Gümüş, H. (2010). *Liderlik ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Gümüşsoy, Z. (2014). *İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Güngör, E. (2008). *İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramının Toplam Kalite Yönetimi Açısından İrdelenmesi ve Talaşlı Üretim Sanayisinde İş Sağlığı ve Güvenliği Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Günüşen, Z. E. (2016). *Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2),189-213.
- Gürbüz, R. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Gürkan, G. Ç. ve Demiralay, T. (2013). İlişki ve Görev Çatışması İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 59-79.

- Gürpınar, G. (2006). *Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık, Lider-Üye Mübadele İlişkisi ve Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Üzerine Ampirik Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Güven, B. (2011). *Çalışan Sağlığını Geliştirici Hizmetlerin Çalışan Sağlığına Etkilerinin Değerlemesi ve Bilişim Sektörüne Yönelik Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Güvercin, A. (2015). *İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Haktanır, G. (2011). Prediction of Safety-Related Behaviour Among Turkish Nurses: An Application of Theory of Planned Behaviour and Effects of Safety Climate Perceptions. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Halis, M., Gökgöz, G. S. ve Yaşar, Ö. (2007). Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 187-205.
- Hang-Yue, N., Foley, S. ve Loi, I. R. (2005). Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study of Professional Clergy In Hong Kong. *International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133–2146.
- Hatipoğlu, Ö. (2006). *İş Sağlığı ve Güvenliğinin Mevcut Durumu ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Hazell, K. W. (2010). *Job Stress, Burnout, Job Satisfaction and Intention to Leave Among Registered Nurses Employed In Hospital Settings in the State of Florida (Ph. D. Thesis)*. USA: Lynn University.
- Hom, P. W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E. ve Griffeth, R. W. (1992). A Meta-Analytical Structural Equations Analysis of a Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77, 890-909.
- Huff, L. ve Kelley L. (2003). Levels of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study, *Organization Science*, 14(1), 81-90.

- Hwang, I.S. and Kou, J.H. (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 254-255.
- ILO, (2016). *ILO'nun Tarihçesi*. 20 Ocak 2017, http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372874/lang--tr/index.htm.
- ILO-Ankara, (2017). *ILO Nasıl Çalışır?*. 7 Haziran 2017, http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372875/lang--tr/index.htm.
- Işık Çoşkunes, F. (2008). *Kanserojen Kimyasal Maddeler ve İş Sağlığı ve Güvenliği*. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.
- İK, (2003). *İş Kanunu Mevzuatı (4857/8423)*. 25 Mayıs 2017, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>.
- İSGK, (2012). *İSGK Mevzuatı (6331/11647)*. 25 Mayıs 2017, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6331.pdf>.
- İnam, A. (2003). Herşeyin Başı Güven. F. Erdem. (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Güven* içinde (13-26). Ankara: Vadi Yayınları.
- İslamoğlu, G., Birsell, M. ve Börü D. (2007) *Kurum İçinde Güven: Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü*, İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- İslamoğlu, G. (2007). *Etik ve Güven / İş Hayatında Etik*. (Ed. S. Tevrüz). İstanbul: Beta Basım.
- İşcan, Ö.F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195- 216.
- İşçi, E. (2010). *İşten Ayrılma ve Etkileyen Unsurlar*. 23 Aralık 2017, <http://emreisci.blogspot.com.tr/2010/10/isten-ayrilma-ve-etkileyen-unsurlar.html>.

- İşler, M. C. (2013). *İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri İle Güvenlik Kültürünün İş Kazası ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesindeki Etkisi*. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı/İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, Ankara.
- Jalava, J. (2006). Trust As A Decision, The Problems and Functions Of Trust In Luhmannian Systems Theory, *University of Helsinki Faculty of Social Sciences, Department of Social Policy Research Reports*.
- Jones, G. R. ve George, J. M. (1998). The Experience and Evolution Of Trust: Implications For Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531–546.
- Kağnıcıoğlu, D. (2011). Çalışma İlişkileri ve İnsan Kaynaklarının İş Güvenliği. U. Dolgun, (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi* (2. Baskı) içinde (221-259). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Kağnıcıoğlu, D. (2013). Çalışma İlişkileri. R. Geylan ve H. Z. Tonus, (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi* (2. Baskı) içinde (208-245). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 2900.
- Kâhya, C. (2013). *Dönüştürücü ve Etkileşimci Liderlik Anlayışları İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Kale, A. ve Akgündüz, Y. (2016). Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi: Mersin İlinde Bir Uygulama. *3rd International Congress of Social Sciences, China to Adriatic/27-30 Ekim 2016*, 386-406.
- Kalemci Tüzün, İ. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kalıpçı, M. B. (2014). *Konaklama İşletmelerinde En İyi İnsan Kaynakları Uygulamalarının Örgütsel Güvene Etkisi: Manavgat Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, İstanbul.

- Kamer, M. (2001). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kaplanca, B. (2014). *İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının İşgörenlerin Tutumuna Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1), 13-21.
- Karaçay, Ş. M. (2012). *İlköğretim Okulları Müdürlerinin Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin Örgütsel Güven Algıları Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Karsh, B., Booske, B. C. and Sainfort, F. (2005). Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover. *Journal Ergonomics*, 48(10), 1260-1281.
- Kanat, Ş. (2015). *Gıda Üretim Sistemlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından İncelenmesi ve Önleyici Tedbirlere Yönelik Risk Analizlerin Yapılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Karadoğan, E. (2014). *Liman İşçilerinin Sağlığı ve Güvenliği*. Liman-İş Sendikası Eğitim ve Kültür Yayınları.
- Karamık, S. (2014). *İş Güvenliği ve İş Kazalarının Önlenmesinin Üretim Stratejileri Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Karamık, S. ve Şeker, U. (2015). İşletmelerde İş Güvenliğinin Verimlilik Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 3(4), 575-584.
- Kaufman, B. E. (2001). The Theory and Practice of Strategic HRM and Participative Management Antecedents in Early Industrial Relations. *Human Resource Management Review*, 11(4), 505-533.

- Kavurmacı, A. ve Demirdelen, D. (2015). Turizm Sektöründe İşçi Sağlığı ve Çalışan Güvenliği. 13 Aralık 2017, I. Eurasia International Tourism Congress: Current, Issues, Trends, and Indicators, 30 Kasım 2016, https://www.academia.edu/25233386/Turizm_Sekt%C3%B6r%C3%BCnde%C4%B0%C5%9F%C3%A7i_Sa%C4%9F%C4%B1%C4%9F%C4%B1_ve_%C3%87al%C4%B1%C5%9Fan_G%C3%BCvenli%C4%9Fi.
- Kaya, E. (2010). *İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Gebze/Kocaeli.
- Keser, A. ve Yürür, S. (2011). İşe Bağlı Gerginlik İle İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(4), 165-194.
- Kılıç, G. ve Selvi, M. S. (2009). The Effects of Occupational Health and Safety Risk Factors on Job Satisfaction In Hotel Enterprises. *Ege Academic Review*, 9(3), 903-921.
- Kılınç, A. Ç. (2010). *Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışları Gösterme Düzeyleri İle Öğretmenlerin Yaşadıkları Örgütsel Güven ve Yıldırma Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kılış, İ. (2014). *İş Sağlığı ve Güvenliği*. Bursa: Dora Basım Yayım Dağıtım.
- Kıratlı, N. (2015). *Döküm Sektöründe Çalışan İşçilerin İş Kazası Geçirme Durumu ve Etkileyen Risk Faktörleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kinnie, N., Hutchinson, S. ve Purcell, J. (1998). Downsizing: It is Always Lean and Mean. *Personal Review*, 4(27), 296-311.
- Knippenberg, D.V., Dick, R.V. ve Tavares, S. (2007). Social Identity and Social Exchange: Identification, Support, and Withdrawal from the Job. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(3), 457-477.
- Knudsen, H. K., Ducharme, L. J. ve Roman, P. M. (2008). Clinical Supervision, Emotional Exhaustion and Turnover Intention: A Study of Substance Abuse

- Treatment Counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse. *Journal of Substance Abuse Treatment*, (35), 387–395.
- Koç, T. S. (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Örgütsel Güven ve İş Tatminine Etkisi: Alanya’da Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 46-57.
- Korczynski, M. (2003). Güvenin Ekonomi Politikası. F. Erdem, (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Güven içinde* (61-88). Ankara: Vadi Yayınları.
- Korkmaz, O. (2011). Türkiye Kimya Sanayisinde İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 129-144.
- Korkmaz, A. ve Avsallı, H. (2012). Çalışma Hayatında Yeni Bir Dönem: 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (26), 153-167.
- Korkut, G. ve Tetik A. (2013). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’nun Getirdiği Yenilikler ve Temel Sorunlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (18)3, 455-474.
- Kozak, N., A. Kozak ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar* (16. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuleli, B. (2011). *İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi – TS 18001: 2004’e Reach Kimyasallar Politikalarının Etkileri ve Bir Risk Değerlendirme Modeli Kurulumu*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kumar, M. ve Singh, S. (2012). Roles of Perceived Exchange Quality and Organisational Identification in Predicting Turnover Intention. *IIMB Management Review*, 24(1), 5-15.

- Kumaş, S. (2013). *İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları: İtfaiye Teşkilatında Örnek Bir Risk Değerlendirmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Küçük, M. (2012). İletişim Kavramı ve İletişim Süreci. E. N. Orhon ve U. Eriş (Ed.) *İletişim Bilgisi İçinde* (2-19). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 1675.
- Lamsa, A. M. ve Pucetaite, R. (2006). Development of Organizational Trust Among Employees from a Contextual Perspective. *Business Ethics: European Review*, 15(2), 130-141.
- Lewicki, R. J. ve Bunker, B. B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. *Trust in Organizations Frontiers of Theory and Research*, (November), 114–139.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J. ve Bies, R. J. (1998). Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438–458.
- Li, P. P. (2008). Toward A Geocentric Framework of Trust: An Application to Organizational Trust. *Management and Organization Review*, 4(3), 413-439.
- Malbeği, E. (2013). *İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Yükümlülüklerini Yerine Getirmesinden Kaynaklanan Cezai Sorumluluğu*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Mcknight, D. H., Cummings, L. L. ve Chervany, N. L. (1998). Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473–490.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Meeker, B. F. (1983). Cooperative Orientation Trust and Reciprocity. *Human Relations*, 37(3), 225–243.
- Memduhoğlu, H. B. ve Zengin, M. (2011). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güvene İlişkin Öğretmen Görüşleri. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 211-217.

- Meral, Z. (2015). *Lidere Güvenin Örgütsel Bağlılığa ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Ampirik Bir Çalışma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli/Gebze.
- Met, Ö. L. ve Sarioğlu, M. (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 200-213.
- Möllering, G. (2001). The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation. *Interpretation and Suspension Sociology*, 35(2), 404-420.
- Muchinsky, P. M. (1977). Organizational Communication: Relationships To Organizational Climate and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 20(4), 592-607.
- Murrar, A. ve Hamad, A. (2013). Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention: An Empirical Study on the It Firms in Palestine. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 2(8), 67- 83.
- Okan, T. ve Özbek, M. F. (2016). İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(17), 203-226.
- Okur, F. (2016). *Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Ovacılı, S. (2008). Otellerde İş Sağlığı ve Güvenliği. *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 8(7), 44-50.
- Osmanoğlu Taştan, N. (2015). *Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

- Ökten, S. S. (2008). *Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürün Ara Değişken Olarak İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Üniversitesi, Kocaeli/Gebze.
- Ören, K. (2007). Sosyal Sermayede Güven Unsuru ve İşgücü Performansına Etkisi. *Erciyes Üniversitesi Kamu-İş Dergisi*, (1), 71-90.
- Örmeci, E. (2013). *Örgütsel Adalet Algısının, Örgüte Bağlılık Aracılığıyla Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarına Etkisinde Kuruma Güvenin Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Örücü, E. ve Kambur, E. (2017). Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 1109-1123.
- Öz, K. (2016). *Örgütsel Güven ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkide Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Özdemir, A. (2013). *İş Güvenliği*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Özdemir, S. (2016). *Türkiye’de İş Güvenliğinin Etkinliği, Ekonomik Maliyet ve AB Ülkeleriyle Karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, İstanbul.
- Özdemir, H. ve Yaylı, A. (2014). Çalışanın Örgütsel Bağlılığı, Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 1(1), 48-58.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(49), 97-115.
- Özler, D. E., Atalay C. G. ve Şahin M. D. (2010). Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır?. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 47-57.
- Özler, D. E. (2012). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular (2. Baskı)*. Bursa: Ekin Yayınevi

- Özen, İ. (2016). *İnşaat Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Özer, N., Demirtaş, H., Üstüner, M. ve Cömert, M. (2006). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları. *Ege Eğitim Dergisi*, 7(1), 103-124.
- Özer, G. ve Günlük, M. (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 459-485.
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Özhan, T. (2016). *Okul Müdürlerinin Kullandıkları Güç Kaynakları İle Öğretmenlerin Örgütsel Güven Düzeylerine Yönelik Görüşleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Düzce Üniversitesi, Düzce.
- Özkan, S. O. (2012). *Örgütsel Güven İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki, Kocaeli Emniyet Müdürlüğü Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi, Kocaeli.
- Özpınar, Ö. (2016). *OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin İnşaat Sektöründe Uygulanması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Öztürk, N. M. ve Bayram, C. (2000). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış. *Türk İdare Dergisi*, Yıl:72, Sayı: 426.
- Özyer, K. (2010). *Etik İklim ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Pala, K. (2000). Türkiye'de İş Sağlığında Durum. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, (3), 3-11.

- Paille, P. (2011). Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave The Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Management Research*, 3(1), 1-14.
- Parlar, S. (2008). Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(6), 547-554.
- Pehlivan, İ. (2016). *İnşaat Sektöründe Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Bilincinin İstatiksel Olarak İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gedik Kocatepe Üniversitesi, İstanbul.
- Pekşen Arı, Ö. (2013). *Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa'daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Pelit, E. ve Gülen, M. (2016). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Sorunlar: Kavramsal Bir Değerlendirme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 203-236.
- Pelit, E., Gülen, M. ve Demirdağ, Ş. A. (2016). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetim İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Uygulamalar ve Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği. *3rd International Congress of Social Sciences, China to Adriatic/27-30 Ekim 2016*, 56-65.
- Pelit, E. ve Gülen, M. (2017). İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları: Termal Otel İşletmeleri Örneği. *18. Ulusal Turizm Kongresi (18-22 Ekim 2017/Mardin)*, 389-396.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A., Williams, E. S., (1999) Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study. *Journal of Management*, 25(6), 897-933.
- Piyal, F. (2014). Uluslararası Mevzuatta İş Sağlığı ve Güvenliği. D. Baybora (Ed.), *İş Sağlığı ve Güvenliği*, içinde (200-224). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi/AÖF Yayın No: 2020, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 3105.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. ve Bommer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction Commitment, Trust and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Polat, S. ve Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 14(2), 307 – 331.
- Polat, S. (2009). *Eğitim Örgütleri İçin Sosyal Sermaye Örgütsel Güven*. Ankara: Pegem Akademi.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerin İncelenmesi. *Süleyman Demirel İ.İ.B.F. Dergisi*, 13(2), 149.
- Price, James L. (2004). The Development of a Casual Model of Voluntary Turnover Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover. *A Volume In Research In Human Resource Management*. 21.05.2017, http://www.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=gHaTYavQs4gC&oi=fnd&pg=PA3&dq=The+Development+of+a+casual+Model+Of+Voluntary+Turnover+Innovative+Theory+and+Empirical+Research+on+Employee+Turnover&ots=JbE_6pgI4Y&sig=KChbvbSXFKgJeCGKEZZ7cyUzZRE&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Development%20of%20a%20casual%20Model%20Of%20Voluntary%20Turnover%20Innovative%20Theory%20and%20Empirical%20Research%20on%20Employee%20Turnover&f=false
- Puusa, A. ve Tolvanen, U. (2006). Organizational Identity and Trust. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 11(2), 29-33.
- Reffo, G. ve Wark, V. (2016). *Liderlik ve Politik Zeka PQ*. (Çev. A. Aksoy). İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları.

- Rehman, M. S. (2012). Employee Turnover Retention Strategies: An Emprical Study of Public Sector Organizations of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(1), 82- 89.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G. ve Zanna, M. P. (1985). Trust In Close Relationships Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, (49), 95–112.
- Rich, G. A. (1997). The Sales Manager as a Role Model: Effects on Trust, Job Satisfaction and Performance of Salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4), 319-328.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574–599.
- Rosen, H. R. (1998). *İnsan Yönetimi (Çev. G. Bulut)*. İstanbul: MESS Yayınları.
- Rotter, J. B. (1967). A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651–665.
- Rowley, G. ve Purcell, K. (2001). As Cooks Go, She Went: Is Labour Churn Inevitable?. *International Journal of Hospitality Management*, (20), 163 – 185.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integretive Model of Responses to Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. ve Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404.
- Sabuncuoğlu, Z. (2011). *Uygulamalı Örnekleriyle İnsan Kaynakları Yönetimi* (5. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Schwepker, C. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in the Salesforce. *Journal of Business Research*, (54), 39-52.

- Schoorman, F. D., Mayer, R. C. ve Davis, J. H. (2007). An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present and Future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.
- Sağlam Arı, G., Bal, H. ve Çına Bal, E. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 143 – 166.
- Sağlık Bakanlığı, (2015). *Sağlık Bakanlığının Tarihçesi*. 5 Şubat 2017, <http://www.saglik.gov.tr/TR,11492/tarihce.html>.
- Sakartepe, İ. A. (2016). *Seracılık Sektörü Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Konusundaki Farkındalık ve Tutumlarının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya
- SGK, (2017). *Kurumsal – Kurumumuz*. 25 Ocak 2017, <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/kurumumuz>.
- SGK, (2016). *Emeklilik – Kısa Vadeli İş Kollar / İş Kazası ve Meslek Hastalığı*. 8 Kasım 2016, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/emekli_is_kazasi_ve_meslek_hastaligi.
- Sarikaya, M. (2010). *Türk İmalat Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Etkinliğinin Belirlenmesi ve Avrupa Birliği Uyum Süreci Çerçevesinde Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- SKD/İSG, (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliğini Doğru Anlamak ve Uygulamak*. 27 Mayıs 2017, <http://www.skdturkiye.org/isgdokuman.pdf>.
- Slattery, J. P., Selverajan, T. ve Rajan, T. (2005). Antecedent to Temporary Employee's Turnover Intention. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(1), 53-66.

- Sevinç, Y. S. (2013). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İletişim Yeterliliklerine İlişkin Öğretmen Görüşleri İle Öğretmenlerin Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişki: Uşak İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(2), 277-288.
- Şahin, S. (2013). OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemin'de İnsan Kaynaklarının Yeri ve Önemi. *Akademik Bakış Dergisi*, (38), 1-19.
- Şakar, A. N. (2012). Örgütsel Davranışta Güncel Konular. D. Ergun Özler (Ed.), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, içinde (21-36). Bursa: Ekin Basım.
- Şanlı, S. C. (2016). İşgören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Gömülmüşlük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin
- Şen, N. (2017). *İnşaatlarda Mesleki Eğitim İle İş Sağlığı ve Güvenliği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Şık, A. (2017). *Su Ürünleri Tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İzmir.aktuna
- Takase, M., Maude, P. ve Manias, E., (2005). Nurses Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach, *Nursing and Health Sciences*, 7(3), 209-217.
- Tamer, İ. (2012). Kurumlarda Bireylerarası Güven: Eğitim Kurumlarında Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 337-352.
- Tarcan İçigen, E. (2016). İş Güvenliği, Çalışanların Sağlığı ve Refahı. M. Tuna, (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi* içinde (528- 572). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Taş, İ. (2015). Konaklama İşletmeciliği. A. Timur ve Ö. Bardakoğlu, (Ed.), *Turizm İşletmeciliği içinde* (45-62). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taşdan, K. (2012). Turkish Primary School Teachers' Perceptions of Organizational Trust. *New Educational Review*, 30(4), 176-190.
- Taşkaya, S. (2009). *Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamaları İle Örgüte Bağlılık Düzeylerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Taşoluk, A. (2011). *Hazır Giyim Üretiminde Meslek Hastalıkları, Yorgunluk ve İş Kazaları Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi: Örnek Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Tayfur Ekmekci, Ö. (2014). İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı. *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde* (353-386). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tekin, A. M. (2010). *Madencilikte Yaşanan İş Kazaları Raporu*. İstanbul: TMMOB Maden Mühendisleri Odası.
- Terekli, G. (2010). *Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- TDK, (2017). *Güvenin Tanımı*. 25 Mayıs 2017, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59075895bcb437.47872776.
- Tekelioğlu, M. (1994). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinin Ekonomik Boyutu. *TMMOB*, 35(41), 31-32.
- Tekin, S. (2014). *İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliğine Yapılan Yatırımların Maliyet Kazanç Analizi*. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) İş Teftiş Kurulu Başkanlığı. Ankara.
- Telman, N., Önen, L. ve Özgeldi, M. (2015). *Psikolojide İş Sağlığı – İş Güvenliği*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction Organizational Commitment Turnover Intention and Turnover, Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu (2011). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Alanında Temel Bilgiler*. İstanbul: TMMOB.
- TMMOB Makine Mühendisleri Odası (2014). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği (5. Baskı)*. Ankara: Yayın No: MMO-617.
- TMMOB Gemi Mühendisleri Odası (2008). *Tersanelerde İş Sağlığı ve Güvenliği*. İstanbul.
- Top, M. (2012). Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 258-277.
- Topal, S. (2011). *Occupational Injuries and Occupational Safety and Health Regulations in Three Industries in North Cyprus, Opportunities for Improvement Identified*. (Master of Science). Eastern Mediterranean University. Gazimağusa, North Cyprus.
- Topçu, M. K. ve Basım, H. N. (2015). KOBİ'lerde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(10), 861-886.
- Toprak, O. (2006). *Örgütsel Güvenin Performans Üzerindeki Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Tokgöz, E. (2012). *Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Tokgöz, E. ve Seymen O. A. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.

- Torun, M. K. (2013). *Turizm Alanında Lisans ve Önlisans Eğitimi Veren Kurumlarda Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Düzce Üniversitesi, Düzce.
- Tosunoğlu, H. (2014). *Liderlik Tarzı Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Örgüte Güvenin Aracı Rolü: Bir Örnek Olay İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Toygar, Ş. A. (2017). *Maden İşyerlerindeki İş Sağlığı ve Güvenliği Politikalarının Politika Haritalama Yöntemi İle Analiz Edilmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Tozkoparan G.ve Taşoğlu, J. (2011). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (1), 181-209.
- Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105-117.
- Turan, G. (2013). *Mobilya Üretimi Sürecinde Karşılaşılan Başlıca Önemli Çevresel Etkilerin Çalışan Sağlığı Açısından Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ.
- Turan, A. ve Müezzinoğlu, A. (2006). Risk Değerlendirme Yöntemleri. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, (25), 32-36.
- Turunç, Ö. ve Avcı, U. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İş Stresinin Aracılık Rolü. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12 (1), 43-63.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyilmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adalet, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 117-134.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2), 146-148.

- Uca Özer, S., Tüzünkan, D. ve Çavuşgil Köse, B. (2013). Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarına Yönelik Tespitler ve Tedbirler. *14. Ulusal Turizm Kongresi (05-08 Aralık 2013/Kayseri)*, 1136-1149.
- Uçan, R. ve Yıldırım, H. (2015). 1.inci “Ülkemizde İş Sağlığı ve Güvenliği Alanında Yaşanılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri” Sempozyumu (26 Mayıs 2014).
- Uçkun, C. G. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Koruma ve Geliştirme. E. Pelit, (Ed.), *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*, içinde (425-452). Ankara: Grafiker Yayınları.
- Uçkun, G., Yüksel, A., Demir, B. ve Yüksel, İ. (2013). Kurumsal İtibarın Artırılmasında İş Sağlığı ve Güvenliği Kültürünün Rolü İle Meslek Yüksekokullarında Bulunan İş Güvenliği Uzmanlığı Programının Analizi. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 1(2), 57-67.
- Unur, K., Çakıcı, C. ve Duran, A. (2012). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Algısı ile İş Memnuniyetleri Arasındaki İlişki Üzerine Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Yapılan Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 9(3), 70-77.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uysal, E. (2014). *Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Uz, Z. (2004). *İşletmelerde İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamalarının Etkinliği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Ülker, G. (2008). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Yönetici ve Örgüte Duyulan Güven Üzerindeki Etkisi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(16), 188-208.
- Ünaldı, S. (2017). *Hastanelerde İş Sağlığı ve Güvenliği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

- Ünler, E., Kılıç, B. ve Çıray, J. C. (2014). İletişim İkliminin İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Etkisi. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11(41), 237-250.
- Ünver, M. (2013). *İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çok Ölçütlü Karar Verme Yöntemi Uygulaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Üstün, F. (2015). *Örgütlerde Sıklık-Esneklik Boyutunun Örgütsel Güven, Kurumsal Girişimcilik ve Firma Performansına Etkisi: Türkiye'nin Öncü Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Wech, B. A. (2002). Trust Context, Effect on Organizational Citizenship Behavior Fairness and Job Satisfaction Beyond The Influence of Leader-Member Exchange. *Business ve Society*, 41(3), 353–360.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. ve Werner, J. M. (1998). Managers As initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), 513–530.
- Vayisoğlu Zorlu, A. (2008). *İnsan Kaynakları Açısından İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tedbirleri ve Konuyla İlgili Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yakut, A. ve Akbıyıklı, R. (2013). İşçi Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi İle Toplam Kalite Yönetimi Sistemleri Veri Analizi İncelemesi. *Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 17(1), 97-103.
- Yanık, O. (2014). *Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Yanık, S. (2017). *İnşaat Sektöründe Çalışan İşçilerin Profilleri ile İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Belirlenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İzmir

- Yanturalı, B. (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliğinde Risk Değerlendirmesi ve Bir Uygulama Çalışması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Yapıcı, A. (2012). *Tehlikeli Atık Geri Kazanım/Bertaraf Tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin Mevcut Durumunun Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Yaşar, Ö. (2005). *Örgütsel Güvenin Örgüt İklimine Etkisi: Gaziantep Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.
- Yıldız, S., Savcı, G. ve Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 233-249.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Yıldırım, B. ve Yirik, Ş. (2014). İşgörenlerin İş Güvencesi Algıları ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Belek Bölgesi Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(6), 123-140.
- Yıldırım, A. ve Bakır, M. Ş. (2014). *İnsan Kaynakları Uygulamaları Açısından İşçi Sağlığı ve İşçi Güvenliği Tedbirleri Üzerine Bir Değerlendirme*. 16 Kasım 2016, [https://www.iku.edu.tr/upp/8562/files/Arzu-Y%C4%B1ld%C4%B1r%C4%B1m\(1\).pdf](https://www.iku.edu.tr/upp/8562/files/Arzu-Y%C4%B1ld%C4%B1r%C4%B1m(1).pdf)
- Yıldırım, Ç. V. ve Asal, Ö. (2012). Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) İş Sağlığı ve Güvenliğini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Ankara İmalat Sanayi Örneği. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(1), 103-122.
- Yılmaz, E. (2005). Okullarda Örgütsel Güven Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (14), 567-580.

- Yılmaz, F. (2009). *Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği: Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarının Etkinlik Düzeyinin Ölçülmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yılmaz, E. ve Sünbül, A. M. (2009). *Öğretmenlerin Yaşam Doyumları ve Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi*. 18 Haziran 2017, http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1004_49.pdf.
- Yılmazer, A. ve Eroğlu, C. (2008). *Meslek Yüksekokulları İçin İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L. ve Osman, S. (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention Among Private Sector Employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Yiğit, A. (2015). *İş Güvenliği (4. Baskı)*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Yolaç, S. (2012). Yöneticinin Algılanan Liderlik Tarzı İle Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişkide Lider Üye Etkileşiminin Rolü. *Öneri Dergisi*, 9(36), 63-72.
- Yorgancı, A. E. (2016). *Sınıf Öğretmenlerinin Kişilerarası Öz Yeterlilik Algıları İle Örgütsel Güven Algılarının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Yörü, E. S. (2016). *İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Örgütsel Bağlılığa ve İş Gücü Devir Hızına Etkisi: İşletmelerde İSG Uygulaması ve Risk Analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Tunceli Üniversitesi, Tunceli.
- Yumuşak, S. ve Boz, H. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Mevsimsel Duygu Durum Düzeylerinin Etkisi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 371-394.
- Yurtçu, A. (2015). *Amasya İl Merkezindeki MEB’e Bağlı Endüstri Meslek Liselerindeki 12. Sınıf Öğrencileri ve Meslek Dersi Öğretmenlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Ön Yeterlilikleri ve Tutumlarının Tespiti*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gedik Üniversitesi, İstanbul.

- Yücel, P. Z. (2006). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Zafer Güneş, D. (2014). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Kolektif Yeterlik Algıları İle Örgütsel Farkındalık Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelemesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Zarvandi, N. ve Zarvandi, J. (2012). Conceptualizations of Trust in the Organization (Case Study in the Education Organization of Neishabur City). *Ideal Type of Management*, 1(1), 37-46.
- Zorlu Yücel, P. (2006). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Zülch, G. ve Grieger, T. (2005). Modelling of Occupational Health and Safety Aspects in the Digital Factory. *Elsevier Computers in Industry*, (56) 384-392.

EKLER

Ek 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Sayın katılımcı bu anket “Otel İşletmelerinde İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Uygulamaların İşgörenlerin Örgüte Güvenlerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği” konulu bir yüksek lisans tez çalışması için veri toplamaya yönelik hazırlanmış olup, başka bir amaçla kesinlikle kullanılmayacaktır. Bu kapsamda isim belirtmenize gerek yoktur. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla.

Merve GÜLEN (merve_bolu_@hotmail.com) Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT
(elbeyipelit@aku.edu.tr)
İletişim: Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi-Afyonkarahisar

1. Yaşınız: () 20 ve/veya altı () 21-25 yaş () 26-30 yaş () 31-35 yaş () 36-40 yaş () 41 ve/veya üstü
2. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
3. Medeni Haliniz: () Evli () Bekâr
4. Eğitim Durumunuz: () İlköğretim () Ortaöğretim (Lise) () Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5. Turizm Eğitimi Aldınız mı ve Hangi Seviyede: () Almadım () Aldım: Nerede: a () Lisede, b () Üniversitede () Diğer
6. Çalıştığınız Departman: () Yiyecek-İçecek () Kat Hizmetleri () Satış-Pazarlama () Ön büro () İnsan Kaynakları () Halkla İlişkiler () Diğer.....
7. Sektör Tecrübeniz: () 1 yıl ve/veya daha az () 2-4 yıl () 5-7 yıl () 8-10 yıl () 11 yıl ve/veya üzeri
8. İşletmede Çalışma Süreniz : () 1 yıl ve/veya daha az () 2-4 yıl () 5-7 yıl () 8-10 yıl () 11 yıl ve/veya üzeri
9. Geliriniz: () 1400 TL/veya daha az () 1401-1900 TL () 1901-2500 TL () 2501-3100 TL () 3101 TL/veya üzeri

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin cevabınızı, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak sureti ile belirtiniz. 1=Hiç Katılmıyorum; 2= Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum BU İŞLETMEDE:	Katılım Düzeyi				
	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1- İşletme içerisinde iş sağlığı konusunda işbirliği sağlanıyor.	1	2	3	4	5
2- Enfeksiyondan (bulaşıcı hastalıklardan) korunmak için uygun çalışma ortamı sağlanır.	1	2	3	4	5
3- Çalışanlar kimyasal madde kullanımı konusunda eğitilir.	1	2	3	4	5
4- Kimyasal maddelerden (deterjan, asitler, klor vb.) tehlikeli olanlar işaretlenir.	1	2	3	4	5
5- Kimyasal maddelerin kullanma talimatlarına uyulur.	1	2	3	4	5
6- Çalışanlar yangın söndürücü tüpleri yerini ve tüplerin nasıl kullanacağını bilir.	1	2	3	4	5
7- Üreyebilen virüslere karşı temizlik yöntemleri (sterilizasyon ve dezenfeksiyon) temiz ortamlarda da kullanılır.	1	2	3	4	5
8- Çalışma alanında güvensiz davranışları ve uygunsuz çalışma koşullarını tespit etmek amaçlı denetimler yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
9- Kaza ve risk analizleri düzenli olarak yapılır.	1	2	3	4	5
10- İş yeri güvenliği ile ilgili görevlerini yerine getirmek üzere iş sağlığı ve güvenliği kurumu vardır.	1	2	3	4	5
11- İş güvenliği konusunda işletme içerisinde işbirliği sağlanır.	1	2	3	4	5
12- İş güvenliği ile ilgili teknik konularda (kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk etmenleri, elle kaldırma ve taşıma, iş ekipmanlarının güvenli kullanımı vb.) uzmanlardan yararlanılır.	1	2	3	4	5
13- İşe başlarken iş güvenliği ile ilgili bir eğitim verilir.	1	2	3	4	5
14- İş güvenliği ile ilgili tatbikatlar (uygulamalar) yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
15- İş kazalarını önlemek için ilgili yasal mevzuata uyulmasına özen gösterilmektedir.	1	2	3	4	5

16-Çalışanların yapacağı işe uygun çalışma ortamı/koşulları (ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim, vb.) sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
17- Çalışma alanının temizliği (ofis, kat hizmetleri, restoran, genel alanlar vb.) uygundur.	1	2	3	4	5
18- Kesici, delici ve yaralayıcı aletler için gerekli tedbirler alınır.	1	2	3	4	5
19- Yanmalara (el ve vücut yanıkları, kimyasal yanıklar vb.) karşı koruyucu önlemler (Kişisel Koruyucu Donanım) alınır.	1	2	3	4	5
20- Kullanılan araç, gereç ve malzemelerin düzenli bakımı yapılır.	1	2	3	4	5
21- Risk değerlendirmesi* olarak çalışma sırasında veya sonrasında hasar ve zarar oluştuğundan sonra tekrarında önleme mantığı kullanılır.	1	2	3	4	5
22- Çalışma öncesi ve sonrasında işin koşullarına uygun olacak şekilde risk kontrol yöntemleri (planlama, risk kontrol tedbirlerinin karşılaştırılması vb.) ile ilgili planlar yapılır ve kullanılır.	1	2	3	4	5
23- İşe başlarken çalışan sağlığı ile ilgili bir eğitim verilir.	1	2	3	4	5
24- Çalışan sağlığı ile ilgili tatbikatlar (uygulamalar) yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
25- Çalışanların sağlık kontrolleri periyodik olarak yaptırılır.	1	2	3	4	5
26- Çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği-taşıdığı/taşıyabileceği psikolojik sorunlar takip edilip gerekli önlemler alınmaktadır.	1	2	3	4	5
27- Çalışanları hastalıklardan korunmak amacıyla aşı olmaları sağlanır.	1	2	3	4	5
28- Çalışanlara hastalıklardan korunma yolları hakkında gerekli eğitimler verilir.	1	2	3	4	5
29- Çalışanların sağlığı için oluşturulan işe uygun çalışma koşulların (ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim, vb.) sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
30- Çalışanların maruz kaldığı/kalabileceği kazaların önlenmesi için ilgili yasal mevzuata uyulması noktasında hassasiyet gösterilir.	1	2	3	4	5
31- Meydana gelen bir iş kazasından sonra ilgili kişilerce kaza ve yaralanma tutanağı doldurulur.	1	2	3	4	5
32- İş kazalarını önlemeye yönelik olarak tehlikeli işi yapan çalışanlar ile diğer çalışanlar arasında mesafe koyulmaktadır.	1	2	3	4	5
33- İş kazası <u>olmaması</u> durumunda o alandaki tüm takıma kurum tarafından bir ödüllendirme olmaktadır.	1	2	3	4	5
34- Risk* değerlendirmesinde zarar ortaya çıkmadan önleme mantığı kullanılır.	1	2	3	4	5
35- Risk değerlendirmesi olarak hasar ve zarar oluştuğundan sonra tekrarında önleme mantığı kullanılır.	1	2	3	4	5
36- Risk kontrol yöntemlerini (planlama, risk kontrol tedbirlerinin karşılaştırılması vb.) uygulamaya yönelik planlar yapılır ve kullanılır.	1	2	3	4	5
37- Çalışanların fiziksel ve zihinsel kapasitesine uygun işler verilir.	1	2	3	4	5
38- İş kazalarını önlemek/en aza indirmek için uzman (iş sağlığı ve güvenliği uzmanı) desteğinden yararlanılmaktadır.	1	2	3	4	5

Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilişkin cevabınızı, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına "X" işareti koymak sureti ile belirtiniz. 1=Hiç Katılmıyorum; 2= Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum	Katılım Düzeyi				
	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
BU İŞLETME:					
1. Çalışanlar için kariyer planlaması yapmaktadır.	1	2	3	4	5
2.Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır.	1	2	3	4	5
3.Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
4.Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır.	1	2	3	4	5
5.Çalışanlarına sahip çıkmaktadır.	1	2	3	4	5
6. Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir.	1	2	3	4	5
7. Çalışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir.	1	2	3	4	5
8.Yaratıcılığı desteklemektedir.	1	2	3	4	5
9.İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir.	1	2	3	4	5
10.Çalışanları uzun süreli istihdam eder.	1	2	3	4	5
11.Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir.	1	2	3	4	5

12.Maaşları zamanında öder.	1	2	3	4	5
13.Çalışanların özlük haklarının (SSK, tazminat vs.) tam olarak verir.	1	2	3	4	5
14.Yasalara uygun hareket eder.	1	2	3	4	5
15.Çalışanların özel hayatlarına saygı duyar.	1	2	3	4	5
16.Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolaylıkla izin verir.	1	2	3	4	5
17. Çalışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir.	1	2	3	4	5
18.Bünyesinde açık iletişim vardır.	1	2	3	4	5
19. Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçlar karşılanmaya çalışır.	1	2	3	4	5
20. Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar.	1	2	3	4	5
21.İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar.	1	2	3	4	5
22.Konularında uzman kişileri istihdam eder.	1	2	3	4	5
23.Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir.	1	2	3	4	5
24.Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir.	1	2	3	4	5
25. Çalışanlara karşı adil davranır.	1	2	3	4	5
26.Yaptıkları ile söyledikleri arasında tutarlılık gösterir.	1	2	3	4	5
27.Çalışanlara destek olur.	1	2	3	4	5
28.Tanınmış bir firma imajına sahiptir.	1	2	3	4	5
29.Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir.	1	2	3	4	5
30.Kurumsallaşmıştır.	1	2	3	4	5
31.Köklü bir geçmişe sahiptir.	1	2	3	4	5
32.Yüksek karlılığa sahiptir.	1	2	3	4	5
33.Finansal açıdan güçlüdür.	1	2	3	4	5
34.Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir.	1	2	3	4	5
35.Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar.	1	2	3	4	5
36. Çalışanlar için iyi bir referanstır.	1	2	3	4	5

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin cevabınızı, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak sureti ile belirtiniz. 1=Hiç Katılmıyorum; 2= Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum	Katılım Düzeyi				
	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
BU İŞLETME:					
1. Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.	1	2	3	4	5
2. Son bir yıl içerisinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	1	2	3	4	5
3. Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	1	2	3	4	5

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...

ÖZGEÇMİŞ

Merve GÜLEN, 1989 yılında Bolu’da doğdu. İlköğretimini önce Cumhuriyet İlköğretim Okulu’nda sonrasında ise Koç İlköğretim Okulu’nda tamamladı. Eğitim hayatına Bolu Atatürk Lisesi’nde devam etmiştir. 2013 yılında Sinop Üniversitesi Gerze MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri bölümünden mezun olmuştur. Ardından 2015 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Konaklama İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur. Önlisans ve Lisans eğitimi aldığı yıllarda gerek eğitime devam ederken gerekse yaz aylarında Sinop ve Antalya (Manavgat ile Alanya ilçeleride dâhil) çalışmıştır. 06/2012-09/2012 tarihleri arasında Sinop Vira Hotel’de kat hizmetleri personeli olarak çalışmıştır. 06/2013-08/2013 tarihleri arasında Alanya Club Justiniano Hotel’de Kat Hizmetleri şefi asistanlığı olarak stajını yaptı. 09/2013-10/2014 tarihleri arasında Manavgat Sunrise-Starlight Hotel’de F&B Departmanın bar bölümünde çalışmıştır. Bunun yanında Gülen 04/2014 tarihlerinde UNIACADEMY INSTITUE EĞİTİM SERTİFİKALARI & ISO (ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi vb.); 09/2014-12/2014 arasında A1 seviyesinde Royal Akademi Dil Okulun’da Rusça eğitimi; 04/2014 ise Manavgat Halk Eğitim Merkezin’de Bar görevlisi & Hijyen eğitimi almıştır. 2015 – 2016 eğitim öğretim yılında, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır. Yüksek lisans eğitimi aldığı dönemlerde, yaptığı akademik çalışmaları ulusal ve uluslararası kongrelerde sunulan ve ulusal dergilerde yayınlanan çalışmaları bulunan Gülen’in, akademik çalışma/ilgi alanları genelde turizm işletmeciliği, turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi-örgütsel davranış, iş sağlığı ve güvenliği gibi konular üzerinde yoğunlaşmaktadır.