



T.C.  
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI  
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

**OTEL ÇALIŞANLARININ MARUZ KALDIĞI  
PSİKOSOSYAL FAKTÖRLERİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Erkan Serdar SERTER**

**(İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi)**

**ANKARA-2015**

**T.C.  
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI  
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**OTEL ÇALIŞANLARININ MARUZ KALDIĞI  
PSİKOSOSYAL FAKTÖRLERİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Erkan Serdar SERTER**

**(İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi)**

**Tez Danışmanı**

**İSG Uzmanı  
Neslihan ÇEVİKSOY**

**ANKARA-2015**

**T.C.**  
**Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı**  
**İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü**

**O N A Y**

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü İş Sağlığı ve Güvenliği Uzman Yardımcısı Erkan Serdar SERTER'in, Neslihan ÇEVİKSOY danışmanlığında başlığı "Otel Çalışanlarının Maruz Kaldığı Psikososyal Faktörlerin Değerlendirilmesi" olarak teslim edilen bu tezin savunma sınavı 23/12/2015 tarihinde yapılarak aşağıdaki jüri üyeleri tarafından "İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi" olarak kabul edilmiştir.

**Dr. Serhat AYRIM**  
Müsteşar Yrd.  
JÜRİ BAŞKANI

**Kasım ÖZER**  
Genel Müdür  
ÜYE

**İsmail GERİM**  
Genel Müdür Yrd.  
ÜYE

**Sedat YENİDÜNYA**  
Genel Müdür Yrd.  
ÜYE

**Prof. Dr. Yasin Dursun SARI**  
Öğretim Üyesi  
ÜYE

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

**Kasım ÖZER**  
İSGGM Genel Müdürü

## **TEŞEKKÜR**

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü'ndeki çalışma hayatım boyunca bilgi ve tecrübesiyle destek olan baőta Genel Müdürüm Sayın Kasım ÖZER'e ve Genel Müdür Yardımcılarıım Sayın Dr. H. N. Rana GÜVEN'e, Sayın İsmail GERİM'e, Sayın Sedat YENİDÜNYA'ya, tez çalıőmam boyunca desteklerini esirgemeyerek sürekli yanımda olan değerli Daire Baőkanım Sayın Furkan YILDIZ'a, tez danıőmanım İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı Sayın Neslihan ÇEVİKSOY'a, uygulama aőaması sırasında her türlü desteği sağlayan işyerlerindeki yöneticilere ve çalışanlara, tez hazırlık dönemim boyunca yanımda olan tüm çalışma arkadaőlarııma teşekkür ederim.

Son olarak; en değerli varlığım olan eőime ve aileme her zaman ve her koőulda destek oldukları için teőekkürler. Bu çalışmayı iş kazaları ve meslek hastalıklarında hayatını kaybedenlerin aziz hatıralarına ithaf ederim.

# ÖZET

**Erkan Serdar SERTER**

**Otel Çalışanlarının Maruz Kaldığı Psikososyal Faktörlerin Değerlendirilmesi**  
**Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü**  
**İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi**

**Ankara, 2015**

Son yıllarda iş yaşamında meydana gelen önemli değişimler, iş sağlığı ve güvenliği alanında yeni risk faktörlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Fiziksel, kimyasal ve biyolojik riskler dışında kalan ve iş sağlığı ve güvenliğini olumsuz etkileyen bu faktörler psikososyal risk faktörleri olarak isimlendirilmektedir. Psikososyal riskler, iş yaşamına ilişkin yönetim uygulamalarının ve düzenlemelerinin ortaya çıkardığı sosyal ve organizasyonel olumsuzlukların potansiyel olarak meydana getireceği psikolojik ve fiziksel zararlar şeklinde tanımlanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, hizmet sektörünün en riskli alanlarından biri olan otelcilik sektöründeki psikososyal risklerin tespit edilmesi ve çalışanlar üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesidir. Bu tez çalışmasında değinilen, mevsimlik çalışma, vardiyalı çalışma, yoğun iş temposu, yönetici baskıları gibi faktörler, otelcilik sektörüne özgü psikososyal risk faktörleri arasında sayılabilir. Çoğunlukla Antalya ilindeki turistik otellerde yapılan anket çalışmaları ile sektör çalışanlarının maruz kaldığı psikososyal faktörler, bu faktörlerden etkilenme seviyeleri ve bu faktörlerin sonuçları araştırılmıştır Ayrıca bu risk faktörlerini en aza indirmek ve iş tatminini sağlamak amacıyla işyerlerinde alınması gereken önlemler tartışılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş sağlığı ve güvenliği, psikososyal riskler, iş stresi, iş baskısı

# **ABSTRACT**

**Erkan Serdar SERTER**

**Assessment of Psychosocial Factors That Hotel Employees are Subjected**

**Ministry of the Labor and Social Security, Directorate General of Occupational Health  
and Safety**

**Thesis for Occupational Health and Safety Expertise**

**Ankara, 2015**

In recent years, important changes have occurred in business, in the field of occupational health and safety has led to the emergence of new risk factors. These factors named as psychosocial risk factors are outside of the physical, chemical and biological risks and affect occupational health and safety negatively. Psychosocial risks are defined as the psychological and physical damage potentially formed by social and organizational negativeness revealed by work-life practices and regulations concerning the management. The purpose of this study is to determine the psychosocial risks in hotel management sector, which is one of the most risky branches of service sector, and evaluate the effect of those risks on employees. Seasonal employment, shift pattern, intense work pressure, director pressure are some of psychosocial risk factors which are mentioned in this thesis are typical to hotel industry. With the questionnaires filled in touristic hotels mostly in Antalya, psychosocial factors that sector employees are subjected, level of their effects and results of them are researched. In addition, measures to minimize these risk factors and to ensure job satisfaction in the workplace are discussed.

**Keywords:** Occupational health and safety, psychosocial risk factors, job stress, job pressure

# İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
SİMGE VE KISALTMALAR.....	viii
1. GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. SEKTÖREL BİLGİLER.....	5
2.1.1. Çalışan Yapısı.....	5
2.2. OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ.....	7
2.3. PSİKOSOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ.....	8
2.3.1. İşin Yapıldığı Koşullar.....	10
2.3.2. İşin İçeriği.....	13
3. GEREÇ VE YÖNTEMLER.....	15
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ.....	15
3.1.1. Araştırma Bölgesinin Tanıtımı.....	15
3.1.2. Araştırmanın Türü.....	16
3.1.3. Araştırmanın Evreni.....	16
3.1.4. Araştırmanın Değişkenleri.....	16
3.1.5. Araştırmanın Veri Kaynakları.....	17
3.1.6. Araştırmanın Ön Denemesi.....	17

3.1.7. Araştırmanın Yöntemi.....	19
3.1.8. Verilerin Analizi.....	19
3.1.9. Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	19
3.1.10. Etik Konular.....	20
3.1.11. Zaman Çizelgesi.....	20
3.2. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI.....	22
3.2.1. Örneklem Büyüklüğünün Hesaplanması.....	22
3.2.2. Anketin Güvenilirliği.....	26
4. BULGULAR.....	28
4.1. ÇALIŞAN HAKKINDA BİLGİLENDİRİCİ SORULAR.....	28
4.2. SAĞLIK SORULARI.....	33
4.3. PSİKOSOSYAL FAKTÖRLERLE İLGİLİ SORULAR.....	37
4.3.1. Sindirilmemenin Stres Üzerinde Etkileri.....	38
4.3.2. Müşteri ve Yöneticilerin Talepleri Arasında Kalmanın Çalışanın Stres Seviyesi Üzerinde Etkileri.....	38
4.3.3. Zaman Baskısı Altında Çalışmanın Stres Seviyesi Üzerinde Etkileri.....	38
4.3.4. Otelde Çalışma Süresinin Psikososyal Faktörler Üzerinde Etkileri.....	38
4.3.5. İş Arkadaşlarının Kaba Söz ve Davranışları İle İş Ortamındaki Bölünme ve Gerginliğin İş Stresi Üzerinde Etkileri.....	39
4.3.6. Mola Saatlerinin Fiziksel Yıpranma Üzerinde Etkisi.....	40
4.3.7. Tatil Yapanlara Hizmet Etmenin İş Stresi Üzerinde Etkileri.....	41
4.3.8. Mevsimlik Çalışmanın Stres Üzerinde Etkileri.....	41
4.4. İŞ ORTAMINDA MOBBİNG VE SIKLIĞIYLA İLGİLİ SORULAR.....	42



4.4.1. Fiziksel Şiddet ve Kim Tarafından Yapıldığıyla İlgili Sorular.....	42
4.4.2. Sindirme / Sataşma ve Kimin Tarafından Yapıldığıyla İlgili Sorular...44	
5. TARTIŞMA.....	49
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	53
KAYNAKLAR.....	59
ÖZGEÇMİŞ.....	63
EKLER.....	65
Ek-1: Anket.....	65

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Dünyada ve Türkiye’de Turizm Hareketleri ve Turizm Gelirleri.....	5
Tablo 2.2: Turizm sektörü çalışan yapısı yaş dağılımı.....	5
Tablo 2.3: Otel çalışanlarının görevlerine göre stres nedenleri.....	8
Tablo 2.4: Otellerde iş stresine yol açan özellikler.....	9
Tablo 3.1: Anket yapılan iller ve anket sayıları.....	16
Tablo 3.2: $\alpha= 0.05$ için örneklem büyüklükleri.....	25
Tablo 3.3: Güvenilirlik istatistikleri - Guttman’s Alt Sınırları.....	26
Tablo 3.4: Güvenilirlik istatistikleri - Cronbach’s Alfa.....	26
Tablo 4.1: Sektörel tecrübe boyunca iş değiştirme istatistikleri.....	29
Tablo 4.2: İş değiştiren kişilerin özet bilgileri.....	29
Tablo 4.3: Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımı.....	30
Tablo 4.4: Bölümlere göre kadın – erkek çalışan dağılımı.....	30
Tablo 4.5: Bölümlerin sektörel tecrübe dağılımı.....	33
Tablo 4.6: Uykuya dalma sorunu ile ilgili soruya verilen cevapların dağılımı.....	34
Tablo 4.7: Uyku kalitesi ile ilgili soruya verilen cevapların dağılımı.....	34
Tablo 4.8: Fiziksel yıpranma sorusuna verilen cevapların dağılımı.....	35
Tablo 4.9: Duygusal yıpranma sorusuna verilen cevapların dağılımı.....	35
Tablo 4.10: Sabah uyanması sorusuna verilen cevapların dağılımı.....	36
Tablo 4.11: Gece uyanması sorusuna verilen cevapların dağılımı.....	36
Tablo 4.12: Sinir ve gerginlik sorusuna verilen cevapların dağılımı.....	37
Tablo 4.13: Aynı otelde toplam çalışma süresinin psikososyal faktörler ile ilişkisi.....	39

Tablo 4.14: İş arkadaşlarının kaba söz ve davranışları ile iş ortamındaki bölünme ve gerginliğin iş stresi üzerinde etkileri.....	40
Tablo 4.15: Kaba davranışlar ile bölünme ve gerginliğin eğitim seviyesiyle ilişkisi.....	40
Tablo 4.16: Mola saatlerinin fiziksel yıpranma üzerinde etkisi.....	40
Tablo 4.17: Tatil yapanlara hizmet etmenin iş stresi üzerinde etkileri.....	42
Tablo 4.18: Mevsimlik çalışmanın stres üzerinde etkileri.....	41
Tablo 4.19: Fiziksel şiddetin sıklığı.....	42
Tablo 4.20: Fiziksel şiddetin otelin bölümlerine göre dağılımı.....	43
Tablo 4.21: Fiziksel şiddet uygulayan kişiler (Fs_Kim) ve uygulanan bölümler.....	44
Tablo 4.22: Sindirme ve sataşmanın sıklığı.....	45
Tablo 4.23: Sindirme puanı hesaplama tablosu.....	45
Tablo 4.24: Sindirilme sıklığının bölümlere göre dağılımı.....	46
Tablo 4.25: Sindirilmeye maruz kalanların bölümlere göre dağılımı.....	47
Tablo 4.26: Stres seviyesinin bölümlere göre dağılımı.....	48
Tablo 4.27: Stres seviyesi ile sindirme arasındaki ilişki.....	48

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: AB- 27 Ülkelerinde Uzun Çalışma Saatlerinin Çalışan Üzerinde Etkileri [33].....	4
Şekil 3.1: Sınır kapılarından giren turistlerin yüzde olarak dağılımları grafiği.....	15
Şekil 3.2: Tez çalışması akış şeması.....	21
Şekil 4.1: Çalışanların eğitim durumu dağılımları.....	31
Şekil 4.2: Çalışanların yaş dağılımı.....	32

## SİMGE VE KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
- ANOVA** : Analysis of Variance (Varyans Analizi)
- ÇASGEM** : Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi
- ÇSGB** : Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- DPT** : Devlet Planlama Teşkilatı
- EU-OSHA** : European Agency for Safety and Health at Work (Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı)
- EWCS** : European Working Conditions Survey (Avrupa Çalışma Koşulları Araştırması)
- HORECA** : Hotel Restaurant Catering (Otel, Restoran ve Yeme – içme)
- ILO** : International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)
- İSG** : İş Sağlığı ve Güvenliği
- İSGGM** : İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü
- İşKUR** : Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
- NRCWE** : National Centre for the Working Environment (Çalışma Ortamı Milli Merkezi (Danimarka))
- OHSAS** : Occupational Health and Safety Management Systems (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi)
- SGK** : Sosyal Güvenlik Kurumu
- SPSS** : Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı)
- T.C.** : Türkiye Cumhuriyeti
- TUYED** : Turizm Yazarları ve Gazetecileri Derneği
- UNWTO** : United Nations World of Tourism Organization (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)
- WHO** : World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)

# 1. GİRİŞ

Türkiye, doğal güzellikleri, köklü tarihi, kilometrelerce uzanan kumsallarıyla turizmde dünyanın önde gelen ülkelerinden birisidir. Ülke ekonomisine turizm sektörünün katkısı, yapılan yatırımlarla giderek artmaktadır. Ayrıca turizm, Türkiye’de son yıllarda dünya ortalamasının üstünde gelişme göstermiştir. Türkiye, 2000 yılında gelen turist sayısı bakımından dünyada 20. sırada, turizm geliri bakımından 14. sırada yer alırken; 2009 yılında turist sayısı bakımından 7. sıraya, turizm geliri bakımından ise 9. sıraya yükselmiştir. Dünya Turizm Barometresine göre Türkiye, 2013 yılı itibariyle ülkemizi ziyaret eden 37,8 milyon turistle 6. sıraya yükselmiştir [1].

Gelişmiş ülkeler turizm sektörünün gelir etkisinden yararlanmaya çalışırlar. Bununla beraber gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerin en önemli sorunlarından biri işsizlik problemi olduğu için bu ülkeler, sektörün döviz kazandırıcı ve yeni istihdam olanakları yaratabilme gücünden yararlanmak istemektedirler. 2010 yılında otel ve lokantacılık sektöründe istihdam edilenlerin sayısı yaklaşık 1.066.000 olarak belirlenmiştir (Tuyed, 18.05.2011) [2]. Araştırmalar turizmde 1 birim doğrudan istihdamın, yan sektörlerde 1,5 birim dolaylı istihdam yarattığını göstermektedir. Böylece dolaylı ve doğrudan istihdam rakamı toplamda 2,5 milyonu bulmaktadır.

Otelcilik sektörü, ülkenin ekonomisi ve iş hayatı açısından bu kadar önemli bir konumdayken, iş sağlığı ve güvenliği açısından sektöre verilmesi gereken önem de fazla olmalıdır. Otelcilik faaliyetleri, her ne kadar hizmet sektörü içinde olsa da, hizmet çeşitliliğinin artması yeni sağlık ve güvenlik risklerini getirmiştir. 5 yıldızlı bir otelin mutfak, teknik servis, oda temizliği, ön büro vs. gibi bölümlerinde çeşitli iş kazası ve meslek hastalığı riskleri mevcuttur. Bu riskler, termal konfor şartları, ergonomik faktörler, çeşitli kimyasallarla çalışma sırasında maruz kalınan kimyasal riskler gibi her biri özel bir çalışma gerektiren risk faktörleridir. Bütün bunlara ek olarak, her sektörde olduğu gibi otelcilik sektöründe de önemi geri plana atılan psikososyal risk faktörleri mevcuttur. Çalışanların psikososyal durumları, iş hayatını etkilemekle kalmayıp sosyal hayatını da etkisi altına aldığı için bütünüyle hayat kalitesi üzerinde rol oynar.

Bu tez çalışmasında, otelcilik sektöründe çalışanların maruz kaldığı psikososyal faktörlerin neler olduğu ve bu faktörlerin çalışanların hayatını nasıl etkilediğiyle ilgili bir değerlendirme ve araştırma yapılmıştır. Çeşitli hipotezler ve bunların geçerliliğinin sorgulandığı bir anket çalışmasıyla mevcut durumlar ile ilgili tespitlerde bulunulmuştur. Bu tespitlerin sonunda,

sonuç ve öneriler kısmında otel çalışanlarının çalışma koşullarında nasıl iyileştirmeler yapılması gerektiğiyle ilgili bazı yaklaşımlar sunulmaktadır.

## 2. GENEL BİLGİLER

Otelcilik sektörü, emek yoğun çalışma gerektiren bir sektördür ve bu nedenle çalışanların büyük bir çoğunluğu mavi yakalıdır. Bu sektörde çalışmak için genel olarak çok özel bir eğitim gerekmez. Ancak otelden otele istihdam şekli değişebilmektedir. Daha çok iş adamları tarafından kullanılan ve büyük şehirlerde bulunan şehir otelleri belirsiz süreli personel istihdam ettikleri için çalıştırdıkları personeli seçerek alırlar. Oysa deniz-güneş turizmi konusunda çalışan oteller 'mevsimlik' personel çalıştırdıkları için alım yaparken çok seçici davranmazlar. Genellikle bu sektörde ücretler, orta ve düşük düzeydedir. Avrupa ve Amerika'da pek çok otelde, çok düşük ücretlerle çalışan fakir göçmenleri görmek olasıdır. Bu kişiler, genellikle sigortasız ve güvencesiz çalışmayı kabul ettiklerinden, personel maliyetlerini oldukça düşürmektedirler [3].

Otelcilik sektöründe yapılan işlerin yüksek vasıf ve eğitim düzeyi gerektirmemesi, birçok kişi için iş hayatının kapılarının daha kolay şekilde açılmasını sağlamaktadır. Tatil dönemleri, yaz ayları gibi mevsimsel olarak iş yükünün arttığı dönemlerde ya da hafta sonu, gece gibi işgücünün genelinin çalışmadığı alışılmadık saatlerde çalışılması, birbirinden oldukça farklı işlerin yapılmasının getirdiği iş çeşitliliği, sektörün çalışma yapısının temel özelliklerindedir. Ülkemizde iş kazası ve meslek hastalıkları sayıları, sanayi sektörüne kıyasla hizmet sektöründe daha düşüktür. Psikososyal ve ergonomik risklerin yüksekliği, çalışma şartları, işgücünün yapısı ve artan istihdam, ülkemizde hızla büyüyen bu sektörü iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarının dikkat çeken yeni bir merkezi haline getirmektedir [19].

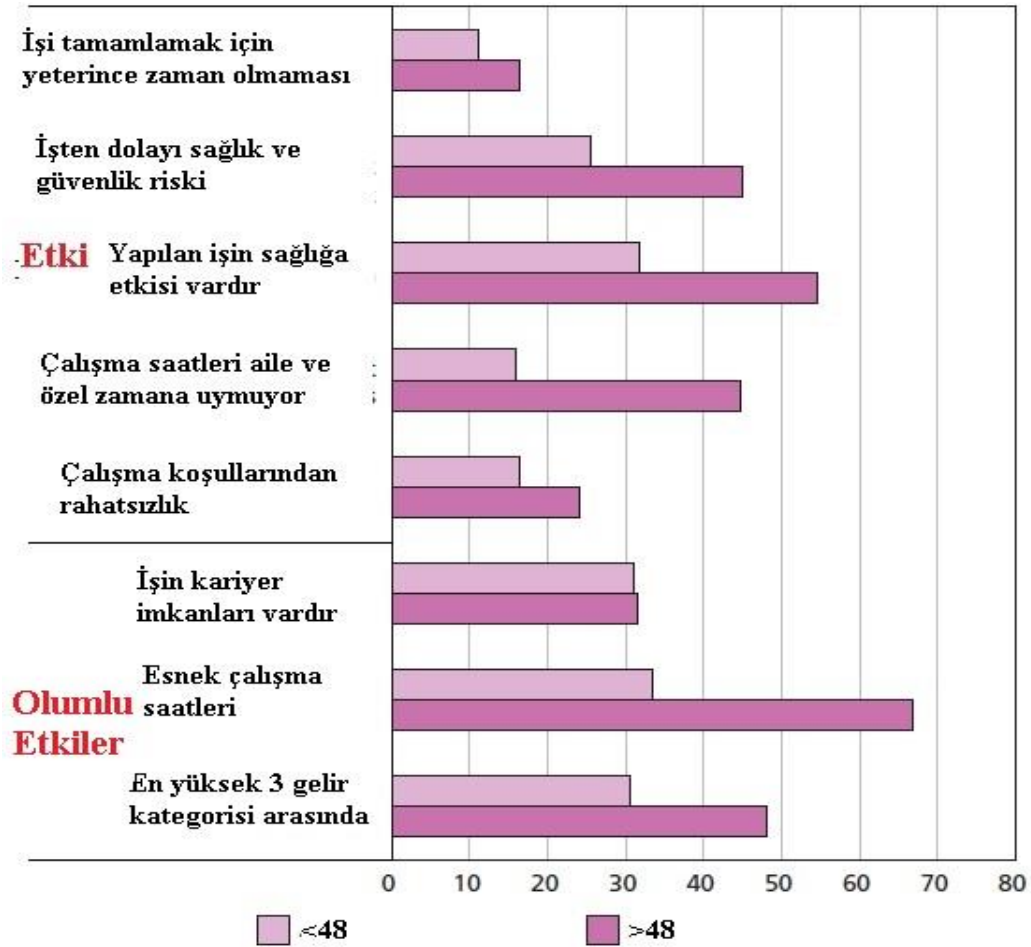
Otelcilik sektörü çalışanları, iş-hayat dengesinin yetersizliği, belirsiz çalışma saatleri, iş üzerinde kontrol yetersizliği, ağır iş yükleri ve zaman baskısı sebebiyle çok sayıda psikososyal riskle karşı karşıyadır [19].

Psikososyal riskler, çalışanın sağlığına psikolojik ya da fiziksel olarak zarar verme potansiyeline sahip olan, organizasyonel ve toplumsal bağlamda işin tasarımı ve yönetimi arasındaki etkileşimi ifade eder [29]. Bu sektördeki işletmelerin ve iş rollerinin karmaşıklık ve çeşitliliği, sektördeki tüm risklerin kapsamlı olarak incelenmesini zorlaştırır. HORECA sektörü şu riskleri içerir: Düşük özerklik ve denetim, ağır iş yükleri, uzun çalışma saatleri ve geçici istihdam, taciz ve şiddet.

Özerklik, çalışanların yaptıkları işe etkileri, diğer bir deyişle çalışanın bağımsızlığının seviyesi anlamına gelir [8]. Beşinci Avrupa Çalışma Koşulları Araştırması (EWCS), HORECA çalışanlarının özerklik seviyesi ortalamasının AB-28 ülkeleri çalışanlarının genel ortalamasına göre daha düşük olduğunu ortaya çıkardı [30]. Örneğin, temizlik hizmetlerinde

çalışanlar, vardiya düzenlemelerine, temizleyecekleri odalara ve kullanacakları araç ve kimyasallara karar vermede çok az hakka sahiptirler [31]. Garsonlar, ne servis edecekleri, ne zaman çalışacakları hatta ne giyecekleri konularında çok az etkiye sahiptirler [32].

2005 yılında yayınlanan Dördüncü EWCS analizi, HORECA sektöründeki işkollarının, iş yükü açısından en az olumlu özelliği bulunanlar arasında olduğunu göstermiştir [33]. Beşinci EWCS, konaklama çalışanlarının %43'ünün ve yeme – içme çalışanlarının % 53'ünün yüksek yoğunlukta çalışmak zorunda olduğundan bahseden benzer sonuçlar ortaya koymuştur. Bu oranlar, AB-28 ülkelerinin % 37 olan ortalamasından fazladır [30]. Şekil 2.1'de uzun çalışma saatlerinin çalışan üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir. Açık mor renk haftalık çalışma süresi 48 saatin altındaki çalışanları, koyu mor renk ise haftalık 48 saatin üzerinde çalışanları göstermektedir. Aralarındaki fark, çalışma saati arttıkça pozitif etkilerinden ziyade negatif etkilerinin arttığını gösterir. İşyerinde şiddet, taciz ve sindirilme gibi psikososyal faktörlere maruz kalanlarda, uyku sorunları, kaygı, asabiyet gibi belirtileri gösterme oranı, bu faktörlere maruz kalmayanlara göre 4 kat fazladır [33].



Şekil 2.1: AB- 27 Ülkelerinde Uzun Çalışma Saatlerinin Çalışan Üzerinde Etkileri [33]



Turizm sektörünün ülke ekonomisindeki öneminin anlaşılması açısından Tablo 2.2 incelenmelidir. Uluslararası turizm pazarında, 2013 yılında turist sayısı bir önceki yıla göre yüzde 5,1 artarak 1.087 milyon kişiye, turizm geliri ise yüzde 7,5 artarak 1.159 milyar ABD dolarına ulaşmıştır. Türkiye, aynı yılda turist sayısı açısından 37,8 milyon kişiyle dünyada 6'ncı, turizm geliri açısından ise 32,3 milyar ABD dolarıyla 12'nci sıradadır. Turist girişleri açısından ülkemiz, uluslararası turizm pazarından yüzde 3,5, Avrupa turizm pazarından yüzde 6,7 pay almıştır. Turizm gelirinde ise bu pay, sırasıyla yüzde 2,8 ve yüzde 6,6 şeklinde gerçekleşmiştir [28].

**Tablo 2.1: Dünyada ve Türkiye’de Turizm Hareketleri ve Turizm Gelirleri [28]**

<b>Dünya (1)</b>	<b>2005</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014 (4)</b>
Turist Sayısı (Milyon)	807	948	995	1035	1087	1138
Turizm Geliri (Milyar Dolar)	680	930	1043	1078	1159	1211
<b>Türkiye (2)</b>						
Turist Sayısı (Milyon)(3)	24,2	31,4	34,7	35,7	37,8	40,4
Turizm Geliri (Milyar Dolar)	20,3	24,9	28,1	29,0	32,3	34,1

(1) Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)

(2) TÜİK

(3) Kültür ve Turizm Bakanlığı

(4) Gerçekleşme Tahmini

## **2.1. SEKTÖREL BİLGİLER**

### **2.1.1. Çalışan Yapısı**

#### **a. Yaş**

Sosyal Güvenlik Kurumunun 2012 Yılı İstatistik Yıllığı verilerine göre turizm sektöründe, otelcilik ve turizm sektörüyle dolaylı olarak ilişkili olan sektörler dâhil 636.000 sigortalı çalışan bulunmaktadır. Bu çalışanların yaşlarına göre dağılımı Tablo 2.2’deki gibidir:

**Tablo 2.2: Turizm Sektörü çalışan yapısı yaş dağılımı [6]**

<b>Yaş Aralığı</b>	<b>Oran %</b>
15-24	17,5
24-34	36,5
35-44	29,5
45-54	14
55+	2,5

Çalışanların %83,5'inin 45 yaşından, %54'ünün de 35 yaşından küçük olması, sektörde genç çalışanların egemen olduğunu; 45 yaşından büyük çalışanların oranının yalnızca %16,5 olmasıysa 45 yaşını aşan çalışanların sektörde tutunamadıklarını göstermektedir [6].

Düşük maaşlar ve niteliksiz/yetersiz nitelikli iş gücü talebi, turistik bölgelerde yaşayan gençlerin iş hayatına başlamak için bu sektörü tercih etmesinde birincil neden olmaktadır.

Mevsimlik çalışma ihtiyacı nedeniyle genç çalışanlar okul tatillerinde geçici iş ilişkisi ile çalışarak para kazanabilir. Sektörün değişken sosyal çevresi onları cezbeder ve birçoğunun henüz ailevi sorumluluğu olmadığı için asosyal geçirilen saatler ve uzun çalışma saatleri onları yaşça daha büyük çalışanlar kadar etkilemez. Ailevi sorumluluklarını karşılamak için daha az değişken bir istihdam ortamına ihtiyaç duyduklarından dolayı zayıf istihdam ve ağır fiziksel çalışma koşulları yetişkin çalışanları bu sektörde çalışma konusunda tedirgin etmektedir.

Sadece bazı işler (mutfak işleri, teknik servis, yöneticilik vs.) ömür boyu bir kariyer öngörüsü sunar. Genelde belli işler için (ön büro, restoran, animasyon vs.) genç çalışanlar tercih edilir.

#### **b. Cinsiyet**

Avrupa Birliği ülkelerinde turizm sektöründe çalışanların büyük çoğunluğunu (%45 - 65) kadınlar oluşturmaktadır [7]. Sektörün oda bakım, temizlik ve restoran işleri gibi temel bölümlerinde kadınlar daha fazladır. Türkiye'de turizm sektöründe çalışanların cinsiyet dağılımıyla ilgili bir veri paylaşımına rastlanılmamıştır.

#### **c. Çalışma Süresi ve Mevsimlik İş**

Otel ve restoran sektöründe, Danimarka, Almanya, İrlanda, Hollanda, Finlandiya, İsveç ve İngiltere haricindeki ülkelerde genel olarak daha uzun çalışma saatleri vardır. Sektördeki idari çalışanlar diğer çalışanlardan ortalama 2,2 saat daha fazla çalışırlar. Ayrıca turizme bağlı olarak mevsimlik çalışma yaygındır [8].

İşletmelerin durumu, çalışanların sosyodemografik özellikleri ve istihdam özellikleri birlikte incelendiğinde, çalışanların sağlık ve güvenliğini etkileyen aşağıdaki özellikler öne çıkar [6]:

- İşyerleri büyük bir çeşitlilik ve farklılık göstermektedir;
- Küçük ve orta ölçekli işyerleri büyük çoğunluğu oluşturmaktadır;
- Mevsimlik çalışma yaygındır;
- Çalışanların çoğunluğu eğitimsiz ve vasıfsızdır;
- Çalışanların yarıya yakını sigortasız çalıştırılmaktadır;
- Çalışanların, işe alımları ve işlerinin sonlandırılması çok hızlıdır, böylelikle kıdem süreleri kısadır;
- Mevsimlik çalışma ve buna bağlı olarak belirli süreli istihdam yaygındır;

- Çalışma süreleri uzun ve belirsiz, gece çalışması yoğundur;
- Dinlenme süreleri ve izinler yeterince kullanılamamaktadır;
- Ücretler düşüktür, düzensiz ödenmektedir, fazla mesai ve izin ücretleri ödenmemektedir;
- Sendikal örgütlenme yetersizdir, iş ilişkilerine bireysel ilişkiler egemendir [6].

#### **d. Kayıt dışı istihdam**

Kayıt dışı istihdam, sosyal güvenlik açısından niteliği itibariyle yasal işlerde çalışarak istihdama katılan kişilerin, çalışmalarının gün veya ücret olarak ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına hiç bildirilmemesi ya da eksik bildirilmesi olarak tanımlanabilir. Bu tanıma göre üç türlü kayıt dışı çalışma söz konusudur [27]:

- Çalışanların SGK'ya hiç bildirilmemesi
- Çalışma gün sayılarının eksik bildirilmesi
- Sigorta primine esas kazanç tutarlarının eksik bildirilmesidir.

Turizmde en büyük paya sahip illerimizden biri olan Antalya'daki kayıt dışı istihdam oranına bakıldığı zaman, 2014 yılı itibariyle Antalya'nın %32,89 ile kayıt dışı istihdamın yüksek olduğu iller arasında olduğu görülür [26].

## **2.2. OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansının açıklamasına göre otelcilik sektörü, sağlığı sosyal, ruhsal ve fiziksel yönden bozucu ve ölümcül olmayan iş kazalarının en sık yaşandığı sektörlerdendir [8]. Özellikle, stres, şiddet, taciz ve ayrımcılık en sık karşılaşılan psikososyal sorunlardır. Avrupa çalışma ve yaşam koşullarının geliştirilmesi örgütü araştırmalarına göre, bu sektörde çalışanların %12'si gözdağı ve tehdit ile yüz yüze kalmaktadırlar. Bu oran tüm işyerleri ortalamasından %3 daha fazladır. Ayrıca bu verilere göre yapılan sıralamada otelcilik sektörü tüm sektörler içinde en yüksek ikinci sıradadır [9].

Otel işletmelerinde mesai süresinin uzun ve yorucu olması, diğer mesleklere göre düşük ücret ödenmesi, motive edici faktörlerin azlığı, yoğun stres içermesi sektörün olumsuz özellikleri olarak gösterilmektedir. Yapılan araştırmalarda, turizm eğitimi veren okullardan mezun olan çalışanların bile zamanla sektörden ayrıldığı saptanmıştır [18].

Otel çalışanları, müşteri memnuniyeti odaklı çalışmak zorundadırlar ve çalışanlardan müşterilerin beklentilerini yüksek düzeyde karşılamaları beklenmektedir. Müşterilerle yüz yüze çalışmak bir stres faktörüdür. 2002 yılında Fransa'da gerçekleştirilen bir araştırmada,

otel çalışanlarının %42'si, müşterilerle ilişkileri bir stres faktörü olarak gördüklerini ifade etmişlerdir [9]. Tablo 2.3'te otel çalışanlarının görevlerine göre stres nedenleri bulunmaktadır.

**Tablo 2.3: Otel çalışanlarının görevlerine göre stres nedenleri [9]**

<b>BÖLÜM</b>	<b>STRES NEDENLERİ</b>
<b>Servis (Garsonlar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kısa periyodik görevler: Kısa bir zaman diliminde aynı görevin tekrarlanması</li> <li>• Görevin yerine getirilmesinin müşteriye bağlı oluşu: Görevleri daha kısa sürede tamamlama imkânı bulunmayışı</li> <li>• İş üzerinde söz hakkının, organizasyonel görevlerin diğerleriyle iletişimin yokluğu, organize çalışmanın zorluğu</li> </ul>
<b>Mutfak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kısa periyodik işler</li> <li>• Bir çalışanın tek bir iş istasyonunda görevlendirilmesinin güçlüğü</li> <li>• Müşteriye bağımlılık</li> <li>• İş üzerinde söz hakkı, diğerleriyle iletişim yokluğu</li> </ul>
<b>Ön Büro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aynı anda dikkat gerektiren çok fazla şey bulunması</li> <li>• Bir çalışanın tek bir iş istasyonunda görevlendirilmesinin güçlüğü</li> <li>• Yavaş makinalar</li> <li>• Kısa periyodik görevler</li> <li>• İş üzerinde söz hakkı, organizasyonel görevlerin eksikliği ve organize çalışmanın zorluğu</li> </ul>
<b>Diğer (Kat hizmetleri, idari Personel)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş üzerinde söz hakkının olmaması,</li> <li>• Diğer çalışanlarla iletişim eksikliği,</li> <li>• Yüksek düzeyde karmaşık işler,</li> <li>• Bilgi eksikliği,</li> <li>• İşleri organize etmenin zorluğu</li> </ul>

### **2.3. PSİKOSOSYAL RİSK FAKTÖRLERİ**

ILO, Psikososyal tehlikeleri; iş doyumu, iş örgütlenmesi ve yönetimi, çevresel ve organizasyonel koşullar ile çalışanların uzmanlığı/gereksinimleri arasındaki etkileşim

temelinde tanımlamıştır. Psikososyal tehlike en genel anlamda: "İş tasarımı, örgütlenmesi ve yönetimiyle, işin gerçekleştirildiği toplumsal ve çevresel koşulların psikolojik, toplumsal veya fiziksel hasara yol açma potansiyeli taşıyan boyutları" olarak tanımlanır [6].

Türkiye’de psikososyal risk faktörleri, 30/06/2012 tarihli ve 28339 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6331 sayılı “İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu” nun 5’inci maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinde “Teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir önleme politikası geliştirmek.” ibaresi ile risklerden korunma ilkeleri arasında yer almaktadır. 29/12/2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği” nin 8’inci maddesinin dördüncü fıkrasında “Çalışma ortamında bulunan fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal, ergonomik ve benzeri tehlike kaynaklarının neden olduğu tehlikeler ile ilgili işyerinde daha önce kontrol, ölçüm, inceleme ve araştırma çalışması yapılmamış ise risk değerlendirmesi çalışmalarında kullanılmak üzere; bu tehlikelerin, nitelik ve niceliklerini ve çalışanların bunlara maruziyet seviyelerini belirlemek amacıyla gerekli bütün kontrol, ölçüm, inceleme ve araştırmalar yapılır.” ibaresi ile işyerlerinde yapılan risk değerlendirilmelerinde psikososyal risk faktörlerinin de araştırılması gerektiği belirtilmiştir.

**Tablo 2.4: Otellerde iş stresine yol açan özellikler [6]**

Grup	Tehlikeyi belirleyen koşullar
<b>İşin Koşulları: İşin yapıldığı koşullar ve iş çevresi</b>	
<b>Örgütsel kültür ve işlev</b>	İletişim, sorun çözme, kişisel gelişim yetersizliği, örgütsel hedeflerin belirsizliği
<b>Örgütsel rol</b>	Belirsiz rol, rol çatışması var, diğer kişilerin sorumluluğu üstleniliyor
<b>Kariyer Gelişimi</b>	Düşük ücret, güvencesiz iş, işte ilerleme olanağı yok, işin toplumsal değeri yok, mevsimlik iş,
<b>Katılım / Denetim</b>	Organizasyona katılma, görüş bildirme, karar verme ve işi denetleme olanakları yetersiz
<b>Kişiler arası ilişkiler</b>	Yalıtılmışlık, diğer çalışanlar ve üstlerle ilişkiler sınırlı, sosyal destek yetersiz
<b>İş ev çatışması</b>	İş ve evdeki beklentilerin çatışması, evde yetersiz destek, ikili kariyer çatışması

<b>İşin Kapsamı</b>	
<b>İş çevresi ve teçhizatı</b>	Tesis ve teçhizata bağlı güvenlik ve sağlık sorunları, bakım ve onarım sorunları
<b>Görev tanımı</b>	Tekdüze, tekrarlanan, parçalanmış, anlamsız, vasıfsız iş, iş tanımında belirsizlik
<b>İş yükü / iş hızı</b>	İşte aşırı veya yetersiz yüklenme, hızın denetlenememesi, süre baskısı
<b>Çalışma saatleri</b>	Uzun, değişken, belirsiz, sosyal aktivitelere olanak sağlamayan iş saatleri; mevsimlik çalışma, vardiyalı çalışma

**Tablo 2.4: Otellerde iş stresine yol açan özellikler [6] (Devamı)**

Tablo 2.4'te yer alan başlıkların genel hatlarıyla açıklaması aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

### **2.3.1. İşin Yapıldığı Koşullar**

#### **2.3.1.1. Organizasyonel kültür ve işlev (tehdit-çatışma)**

Kişi bir organizasyonun parçası olmayı, kimliği, özgürlüğü ve özerkliği için bir tehdit olarak algılayabilir. Bu algılamaya organizasyonel işleyişin ve kültürün üç farklı boyutu temel oluşturur:

- Görev çevresi olarak organizasyon
- Sorun çözme çevresi olarak organizasyon
- Gelişme çevresi olarak organizasyon

Bu alanlar yetersiz görüldüğünde stres düzeyi artar, yeterli görüldüğünde ise stres ile hastalık belirtileri arasındaki ilişki zayıflar. Organizasyonun ölçeği ve yapısı, sıklığı, arabuluculuk ilişkileri, rolle ilgili konular stres kaynağı olabilecek başlıklardır. Bu unsurların çalışan üzerindeki etkileri yöneticilerin ve gözetmenlerin davranışlarıyla ilişkilidir [6].

#### **2.3.1.2. Organizasyondaki rol**

Rol belirsizliği ve çatışması psikososyal tehlikeye dönüşür. Kanada lüks otel endüstrisinde yapılan araştırmalar, çalışanlar ve yöneticiler için en büyük stres etkeninin çalışanın işteki rolünün net olmayışı ve belirsizlik olduğunu göstermiştir. Aşırı rol yüklenmesi, rol yetersizliği, başkalarının sorumluluğu da diğer tehlikeli boyutlardır [4].

- **Rol belirsizliği:** Çalışana rolü hakkında yeterli bilgi verilmediğinde rol belirsizliği ortaya çıkar. İşte amaç, beklenti, hedef ve sorumluluk belirsizliği bu durumu destekler. Sektörde çalışanlara yüklenen roller aslında belirli ve sınırlıdır; ama iş yoğunluğu arttığında, çalışandan, kendi rolünden başka, farklı roller üstlenmesi istenir. Çalışan ayrıca, rolünü gerektiği gibi yerine getirmeyen iş arkadaşlarının eksikliklerini kapatmak zorunda kalabilir.
- **Rol çatışması:** Çalışana, değerleriyle veya birbiriyle çatışan roller yüklendiğinde rol çatışması ortaya çıkar. Kendisine başka roller verilen veya açık kapatmak için başka rolleri üstlenen çalışan rol çatışması yaşayabilir.
- **Rol yetersizliği:** Çalışanın yeteneklerinden ve eğitiminden yararlanılmadığında rol yetersizliği ortaya çıkar. Çalışanların çoğunluğu eğitimsiz ve vasıfsız oldukları için rol yetersizliğiyle sık karşılaşmaz. Ancak, eğitim ve yeteneklerinin yetersiz kaldığı rollerin çalışanlara yüklenmesi sık karşılaşılan bir durumdur.
- **Kişilerle ilgili sorumluluk:** Çalışanın sorumlulukları ve sorumlu olduğu kişi sayısı arttıkça veya çeşitlendikçe tehlike artar. Çalışanlar, konuklar ile taleplerini karşılamak için sürekli ve tek yönlü bir ilişki içindedir. Konuk talepte bulunduğunda, çalışanın olanakları ne olursa olsun karşılamaya çalışmakla yükümlüdür. Bu ilişkide, çalışan, iş arkadaşlarının karşılamakta yetersiz kaldığı talepleri karşılamak için iş arkadaşlarının sorumluluğunu da üstlenmek zorunda kalır. Kişilerin sorumluluğu arttığı ölçüde, kalp basıncının, kolesterol düzeyinin, kalp hastalıklarının, duygusal tükenmenin ve ilişkilerde kişiliksizleşmenin arttığı görülmüştür. Kişilerle sürekli ilişki içinde olunan diğer mesleklerde de bu sorun artmaktadır.

Bu sorunları yaşayan çalışanlarda iş doyumunu azalır, gerilim artar ve sıklaşır, özgüven azalır. Süreç, iş güdüsünün azalması, depresyon ve işten ayrılma eğiliminin artmasıyla sonuçlanır. Bu çalışanlarda, kalp dolaşım sistemi sorunları (çarpıntı, tansiyon artışı) ve sindirim sistemi sorunları (gastrit, ülser) sık görülür [6].

### 2.3.1.3. Kariyer gelişimi

Çalışanın, işte ilerleme umudunun olmaması veya beklediği gibi ilerleyememesi stres etkenidir. Bu alanda iki unsur belirleyicidir: İş güvencesi bulunmaması ve statü uyumsuzluğu.

- **İş güvencesi olmaması ve işten atılma korkusu:** Özellikle kendisinden koşulsuz bağlılık beklendiğinde, çalışanlarda hakkaniyetsiz davranıldığı duygusu oluşur ve bu durum strese yol açar.

- **Statü uyumsuzluğu:** Sağlanan statünün geçmişteki statüyle uyumsuz olması stres nedenidir.

Sektörde kayıt dışı, mevsimlik, belirsiz süreli çalışmanın yaygın olması; çalışan devir hızının yüksek, kıdemin düşük, çalışanların büyük çoğunluğunun 45 yaşından sonra sektörden dışlanması, işinde yükselme beklentisini baştan sınırlar.

İşte ilerleme umudunun olmaması, çalışanın iş güdüsünü azaltır, işe yabancılaşmasına ve ilk fırsatta işyerinden ya da sektörden uzaklaşmasına yol açar [6].

#### **2.3.1.4. Karar serbestisi / denetim**

Çalışanın çalışma koşulları hakkında görüş bildirme ve karar verme hakkını tanımlar. Çağdaş iş sağlığı ve güvenliği anlayışına göre, çalışanın tehlike ve riskler hakkında söz sahibi olması, karar alma ve uygulama süreçlerine katılabilmesi, sonuçları denetleyebilmesi o işyerinin güvenli ve sağlıklı sayılabilmesi için bir önkoşuldur. Bu hakkın kullanılabilmesi için, işin güvenceli ve sürekli, çalışanların da eğitilmiş ve örgütlü olmaları gerekir.

Çalışanların yukarıda tanımlanmış istihdam koşulları, sendikal örgütlenmenin yok denecek kadar yetersiz olduğu bu sektörde sendikalaşma hakkının kullanılmasını olanaksızlaştırır [6].

#### **2.3.1.5. Kişilerarası ilişkiler**

Bu ilişkiler bireysel ve organizasyonel sağlık açısından önemlidir. Bu ilişkilerde üç belirleyici düzey vardır:

1. Üstler,
2. Astlar,
3. Aynı statülerdekiler.

Kişiler arası desteğin azalması, sıkıntı hissini, duygusal tükenmeyi, iş gerilimini ve iş doyumsuzluğunu artırır. Üstlerin ya da iş arkadaşlarının desteği, stres yapıcıların yarattığı gerilimi, algılanan stres yapıcıları, stres-gerilim ilişkisini azaltır. Üstlerin takdir duyguları ise, hissedilen iş baskısını azaltır. Ancak yöneticilere katılımcı yönetim için yapılan baskıların da yönetici stresini arttırdığı bilinir [6].



### **2.3.1.6. İş ve iş dışı yaşam arasındaki çatışma**

Çalışanın, işi nedeniyle evine (eşi, çocukları, yakınları) ve kendisine (boş zaman) zaman ayıramaması, ayırdığında da yorgunluk nedeniyle bu vakti verimli kullanamaması strese yol açar. Çalışanın ailesine zaman ayıramaması aile içi sorunlara, kendisine zaman ayıramaması da boş zaman beklentilerinin sınırlanmasına ve hayatının anlamsızlaşmasına (boş zaman yetersizliği sendromu) yol açar. Sektörde iş dışı yaşama zaman ayıramamak genel bir sorundur [6].

### **2.3.2. İşin İçeriği**

#### **2.3.2.1. İş çevresi ve teçhizatı**

Tesis ve teçhizatın güvenilirlik, uygunluk, ulaşılabilirlik, bakım ve onarım sorunları; fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik tehlikelerin; önlem alınmadığında da çalışanlarda sağlık ve güvenlik sorunlarının kaynağıdır [6].

Tehlike-stres-sağlık ilişkisi sıklıkla psikososyal tehlikeler temelinde açıklanır; oysa yukarıda sıralanan tehlikeler hem çalışanda rahatsızlık yaratır, hem de tehlike altında olduğu için çalışanın kaygılanıp korkmasına yol açarak psikososyal tehlike oluşturur [6].

#### **2.3.2.2. Görev tasarımı**

Görev içeriği tehlikeli birçok boyut kapsar: Görev, vasıf gerektirmeyen, tekrarlanan, belirsiz, öğretici olmayan ve gelişmeye kapalı ise, yapıldığı ölçüden daha çoğu isteniyorsa ve görev için yeterli kaynak ayrılmıyorsa çalışan için stres kaynağına dönüşür ve can sıkıntısı, depresyon ve genel psikolojik tükenmeye yol açar. Sektördeki belirli işler dışındaki işlerin tümü bu niteliktedir [6].

#### **2.3.2.3. İş yükü ve iş hızı**

İş yükü ve ağır işte çalışma, nicel ve nitel yük tanımlarına karşılık gelir. Nicel yük, yapılacak toplam iş miktarını; nitel yük ise işin zorluğunu tanımlar. Benzer olarak iş yükü, yapılan toplam işi; ağır iş ise işin zorluğunu anlatır. Bu iki boyut birbirinden bağımsızdır. Ağır bir işte hızlı çalışmanın gerekli olması, özellikle de süre uzadığında stres oluşturur. Aynı işte biri az diğeri çok olabilir. Sektörde genellikle iş yükü ağırdır, ama iş ağır değildir. İş yükü iş hızına göre değerlendirilir. İş hızı, işin hangi hızla tamamlanacağı ve hızın denetlenip denetlenmediğiyle ölçülür. Zaman darlığı, hem kişisel bir özellik (yetersizlik) hem de işin gereği (iş yükü) olarak ortaya çıkabilir. Sektörde çalışanların iş yükü ve hızı konuk

yoğunluğuna göre değişir ve çalışandan bağımsızdır. Çalışanın iş hızını denetleyemiyor olması güvenlik ve sağlık sorunlarını tetikler [6].

#### **2.3.2.4. Çalışma saatleri**

Hizmet sektöründe yüksek kalite hedefi, uzun ve yoğun çalışma sürelerini de beraberinde getirmektedir. Bu konuda iki başlık ne çıkar: Vardiyalı alışma ve uzun çalışma süreleri.

Vardiyalı alışma, özellikle gece çalışması vücudun 24 saatlik biyolojik ritmini ve uyku düzenini bozar. Çalışma süresinin uzun olması pek çok güvenlik ve sağlık sorununa zemin hazırlar. Gece alışması, uyku ve sindirim sistemi bozuklukları ve genel yorgunluk haliyle ilişkilendirilir.

Uzun alışma süreleri açısından değerlendirilecek olursa; otel ve restoranlarda haftalık çalışma süreleri Avrupa genelinde, birkaç AB lkesi hariç, diğer sektörlerdeki genel haftalık çalışma srelerinden ortalama 2,2 saat daha fazladır [9].

Sektörde, hem vardiyalı çalışma, hem de gece çalışması yaygındır. Çalışma süreleri uzun, dinlenme araları kısadır. Hafta sonu izinleri, bayram ve resmi tatil izinleri genellikle toplu olarak kullanılır, hatta çoğu zaman kullanılmaz. Mevsimlik alışanlar yıllık izin hakkı da kazanamazlar [6].

Özellikle restoran ve mutfak bölümlerinde çalışanlarda, sabah kahvaltı saatinden önce sabah 6.30 veya 7.00'de başlayan mesai, öğleden sonra verilen 3-4 saatlik ara ile akşam yemeğinin de dâhil olduğu 21.00, 22.00 saatlerine kadar sürmektedir. Bu alışma temposu, çalışanın sosyal ve özel hayatını tamamen iş hayatına göre şekillendirmesine, genellikle gerekli dinlenmeye, ailesine ve sosyalleşmeye ayıracak vakti kalmamasına neden olmaktadır.

### 3. GEREÇ VE YÖNTEMLER

Bu bölümde araştırmanın, amacı ve yöntemi ile veri toplama üzerinde durulmuştur. Ayrıca, araştırmayla ilgili verilerin analizinde kullanılan yöntemler yer almaktadır.

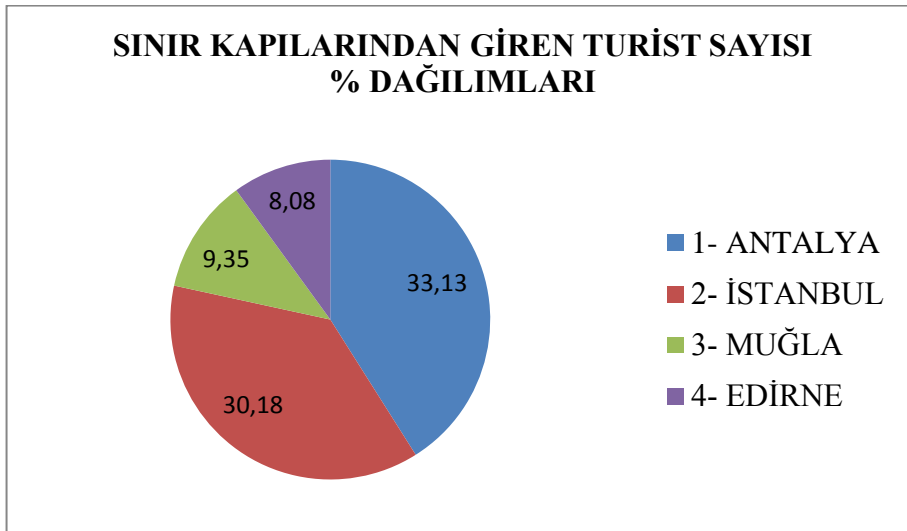
#### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Tezin saha araştırması kapsamında kullanılacak yöntem olarak anket çalışması belirlenmiştir. Belirlenen anket ile sorulan sorularda çalışanların çalışma ortamlarının psikososyal açıdan değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Otel çalışanlarının iş ortamlarıyla ilgili sektör dışından kişilerin ve otellerde konaklayanların fikri sorulduğunda, genel algı otel çalışanlarının tatil yapar gibi çalıştıkları ve rahat bir iş ortamı olduğu şeklindedir. Birçok kişi, otellerde konakladıkları sırada otel çalışanlarını gözlemleyip rahat bir ortamda çalıştıklarına dair bir önyargıya kapılmaktadır. Bu algı, otellerde tatil yapmak amacıyla konaklayan kişilerde, iş sebebiyle konaklayanlara göre daha sık görülmektedir. Anket çalışmasında bu algının da geçerliliği sorgulanmaktadır.

##### 3.1.1. Araştırma Bölgesinin Tanıtımı

2014 yılı Ocak-Ekim döneminde ülkemize gelen yabancı ziyaretçilerin en çok giriş yaptıkları sınır kapılarının bağlı olduğu iller sıralamasında ilk 5 il aşağıdaki şekilde gerçekleşti [5]:



Şekil 3.1: Sınır kapılarından giren turistlerin yüzde olarak dağılımları grafiği

Anket yapılan otellerin birçoğu, 2014 itibariyle turizm sektörüne en büyük katkısı olan ve ağırlıklı olarak otelcilik ve turizm sektörünün yoğun bir ticari faaliyet olduğu Antalya ilinden seçilmiştir. Antalya ilindeki turizm faaliyetlerinden dolayı mevsimlik çalışma yaygındır. Bu durum da çalışanların yıllık izin, sigorta, sağlık hizmetleri ve düzenli gelir elde etme konularında sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır. Nisan ve Ekim ayları arasında yoğun olan turistik faaliyetler sonucu işgücüne olan ihtiyaç birçok kişinin otellerde istihdam edilebilmesini mümkün kılmaktadır. Fakat bu ayların dışında kalan kış aylarında otellerin kapanması ve ticari faaliyetlerin sekteye uğraması sonucu çalışanlar işten çıkartılmaktadır. Bu işten çıkarılma yüzünden çalışanlar 1 tam yılı doldurmadan ayrıldığı için yıllık izin hak edememektedir. Sigortaları ise sadece çalıştıkları dönemde yapılmakta olduğundan sağlık faaliyetlerinden aktif olarak çalıştıkları sürece faydalanabilmektedirler.

**Tablo 3.1: Anket yapılan iller ve anket sayıları**

Anket yapılan il	Yapılan Anket sayısı
Antalya	272
Kırşehir	28

Anketin yapıldığı iller ve yapılan anket sayıları Tablo 3.1’de gösterilmektedir.

### **3.1.2. Araştırmanın Türü**

Araştırma, epidemiyolojik veriler bulmayı hedefleyen bir anket çalışmasıdır.

### **3.1.3. Araştırmanın Evreni**

Araştırmanın evrenini Antalya ve Kırşehir illerinde hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yönetim, ön büro, mutfak, kat temizliği ve güvenlik, teknik servis gibi destek hizmetleri veren bölümlerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmada tüm çalışanlara ulaşılması amaçlanmış, örnek seçilmemiştir.

### **3.1.4. Araştırmanın Değişkenleri**

**Bağımsız değişkenler:** Çalışanların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, öğrenim durumu). Çalışma hayatı ve çalışma koşulları ile ilgili değişkenler (son işyerinde çalışma süresi, toplam çalışma süresi, çalışılan bölüm, vardiyalı çalışma, gece çalışma, günlük ortalama çalışma süresi, hafta tatili).

**Bağımlı değişkenler:** Çalışma hayatına ilişkin değişkenler (çalışılan bölüm, oteldeki görevi, haftalık ve günlük çalışma süreleri, gece çalışma durumu). Sağlıklı yaşam davranışlarına ilişkin değişkenler (düzenli fiziksel aktivite, günlük ortalama uyku süresi, stres nedeniyle uyku bozukluğu, kronik hastalık, işte devamsızlığa neden olan sağlık sorunu).

### **3.1.5. Araştırmanın Veri Kaynakları**

Araştırma verilerinin toplanması için toplam 44 soru - iki bölümden oluşan bir anket (Ek-1) geliştirilmiştir. Araştırma çalışması için belirlenen anket farklı anket çalışmaları arasından derlenerek belirlenmiştir. Bunlardan ilki ve en önemlisi Danimarka’da 2007 yılında Çalışma Ortamı Milli Merkezi (NRCWE) tarafından yayınlanan “İşte Psikososyal Faktörler” (Psychosocial Factors at Work) isimli makaledir [23].

İkinci anket çalışması ise İngiltere’de Şubat 2012’de Sağlık ve Güvenlik Yürütücü İstatistik Organı (Statistics Branch Health and Safety Executive) tarafından yayınlanan 2010’da Britanya’daki Psikososyal Çalışma Koşulları (Psychosocial Working Conditions in Britain in 2010) adlı makalede kullanılan anket çalışmasıdır [24].

Anketin bölümlerine geçmeden önce, ön yüzünde çalışan hakkında bilgilendirici sorular sorularak sektördeki çalışanların eğitim seviyesi, yaşı, sektörel tecrübesi gibi sosyodemografik özelliklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Anketin birinci bölümünün ilk kısmında sorulan sorular, çalışanların psikososyal faktörlere maruziyeti sonucu sağlıklarında ve uyku düzenlerinde meydana gelen değişiklikleri ölçmek için sorulan sorulardan oluşmuştur. Birinci bölümün ikinci kısmı ise psikososyal faktörler ve bu faktörlere maruziyet seviyesini ölçmeyi amaçlamıştır. Anketin ikinci bölümü, işyerinde psikolojik şiddet (mobbing) seviyelerini ölçmeyi amaçlayan evet/hayır/sıklık sorularından oluşmuştur. Psikososyal değerlendirmenin sağlıklı yapılabilmesi ve psikososyal faktörlerin tamamını ölçmek için anket alt bölümlere ayrılmıştır.

### **3.1.6. Anketin Ön Denemesi**

Araştırmada kullanılan anketin ön denemesi Antalya ilinde 4 otelde toplam 62 personele, Manisa ilinde 1 otelde 8 personele yaptırılmıştır. Alınan cevaplara göre bazı sorular ankette çıkarılmış, bazı soruların cümle yapısı güncellenmiş, bazı sorular ise ankete eklenmiştir. Anketin üçüncü bölümünde yer alan aşağıdaki sorular ankette çıkarılmıştır:

1- *Son 1 yıl içinde işyerinde cinsel açıdan rahatsız edici bir davranışa maruz kaldınız mı?*

a) *Her gün* b) *Haftada 1 kez* c) *Ayda 1 kez* d) *1 yılda birkaç kez* e) *Hayır*

2- *Cevabınız “Evet” ise aşağıdakilerden hangisi tarafından? (1’den fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz)*

a. *İş Arkadaşlarım*

b. *Yöneticim*

c. *Müşteriler*

Bu sorunun anketten çıkarılma sebebi, anketin yapılan ön denemelerinde herkesin “Hayır” cevabını vermesidir. Bunun nedeni, ya kişilerin böyle bir olay yaşamamış olması, ya da yaşadysa bile söylemekten kaçınmasıdır. Her iki durumda da herkesin aynı cevabı vermesi anketin doğruluğunu ve güvenilirliğini azaltacağı için sorunun anketten çıkarılması uygun görülmüştür.

Anketin ön denemesinde olmayıp, asıl ankete aşağıdaki sorular eklenmiştir:

24- *Lojmandaki yaşam koşullarım işime olan motivasyonumu olumsuz etkiliyor.*

25- *Mevsimlik çalışma zorunluluğu yüzünden işimi sahiplenemiyorum.*

26- *Mevsimlik çalışmanın getirdiği kış aylarındaki maddi sıkıntılarım yüzünden gelecek kaygısı taşıyorum.*

Bu soruların eklenmesinin sebebi, lojmandaki yaşam koşullarının ankette irdelenememiş olması ve anket yapılırken otel çalışanlarıyla yapılan sözlü değerlendirmelerde lojman koşullarının da işlerine stres olarak yansıdığından bahsetmeleridir. Bunun yanında özellikle turistik amaçlı gelen konuklara hizmet veren ve sadece yaz sezonu boyunca açık olup kış sezonunda kapalı tutulan otellerde çalışanlar, mevsimlik çalışmanın dezavantajlarından yakındığı için ankette bu tip çalışmanın çalışan üzerinde etkisini sorgulamaya dönük soruların eksikliği görülmüştür.

Son olarak anketin ön denemesinde verilen bazı cevaplamalarda anketteki soruların sorulma biçimleri nedeniyle anlamada zorluklar yaşanıldığı gözlemlenmiştir. Anketin ön

denemesindeki bütün sorular, anlam olarak olumlu, yapı olarak ise olumsuz veya olumlu olacak şekilde oluşturulmuştur. Örnek verilecek olursa:

- *İşyerinde beni sindirmeye çalışan kimse yok.*
- *İşim bende bir strese yol açmıyor.*

Yukarıdaki sorular yapı olarak olumsuz, anlam olarak olumlu cümlelerden oluşuyor. Fakat bu tip soruların bazı kişilerde anketi cevaplarırken sıkıntı yaşamasına neden olduğu görülmüştür. Bu nedenle bütün cümlelerin yapısı, anlamından bağımsız olarak, olumlu olarak kurulmuştur ve anket sorularının anlaşılması kolaylaştırılmıştır.

### **3.1.7. Araştırmanın Yöntemi**

Anket 2015 yılının Mart ayı boyunca gözlem altında uygulanmıştır. Anketin, her bir bölümde aynı vardiyadaki çalışanların tamamına ve eşzamanlı olarak uygulanmasına özen gösterilmiştir. Anket, fiziki imkânların ve çalışma şeklinin uygun olduğu durumlarda çalışanların molası sırasında dinlenme alanında gerçekleştirilmiştir. Çalışan sayısının fazla olmasından dolayı çalışanların bir salonda toplanmasının mümkün olmadığı bölümlerde ise çalışma alanlarında dağıtılıp toplanarak gözlem altında uygulanmıştır. Anketin uygulanmasına başlamadan önce gerekli açıklamalar yapılmıştır.

### **3.1.8. Verilerin Analizi**

Verilerin düzenlenmesi ve analizinde SPSS 16.0 paket istatistik programı kullanılmıştır. Bu programın çıktıları, MS Word, MS Excel (Office 2010) programları kullanılarak biçimlendirilmiştir. Gruplar arası karşılaştırmalarda tek yönlü ve iki yönlü Anova Analizi kullanılmıştır. Ortalamalar ve verilerin hangi değerlerde yoğunlaştığını test etmek için sıklık (frequency) analizi ve iki aritmetik ortalama arasındaki farkın anlamlılığını test etmede t-testleri (one sample, independent sample ve paired samples t testleri) kullanılmıştır [21].

### **3.1.9. Araştırmanın Kısıtlılıkları**

Otelcilik sektöründeki psikososyal faktörleri değerlendirmek için yapılan bu çalışmanın bazı kısıtları olduğunu kabul etmek gerekir. Bunlardan ilki, araştırmanın yapılacağı otellerin çoğunluğunun Antalya ilinden seçilmesi ve bu nedenle çalışmanın Türkiye genelindeki bütün oteller için genellenemez olmasıdır.

Araştırmanın diğerk bir kısıtı yapılan anket uygulamaları sırasında karşılaşılan güçlüklerdir. Örneğin, bazı otel yöneticileri personelin anket çalışmasına katılmasını uygun bulmamıştır. Her ne kadar otel özelinde bir çalışma olmadığı, hiçbir kişisel kimlik bilgisi istenmediği vurgulansa da yöneticilerin bazı önyargılarından kaynaklanan kaygıları, onların işbirliğinden imtina etmesine neden olmuştur. Buna rağmen yapılan anketlerde başarılı bir katılım sağlanmıştır.

Araştırmanın diğerk bir kısıtlılığı da benzer alanda Türkiye’de yapılmış çalışmaların sayısının sınırlı olmasıdır.

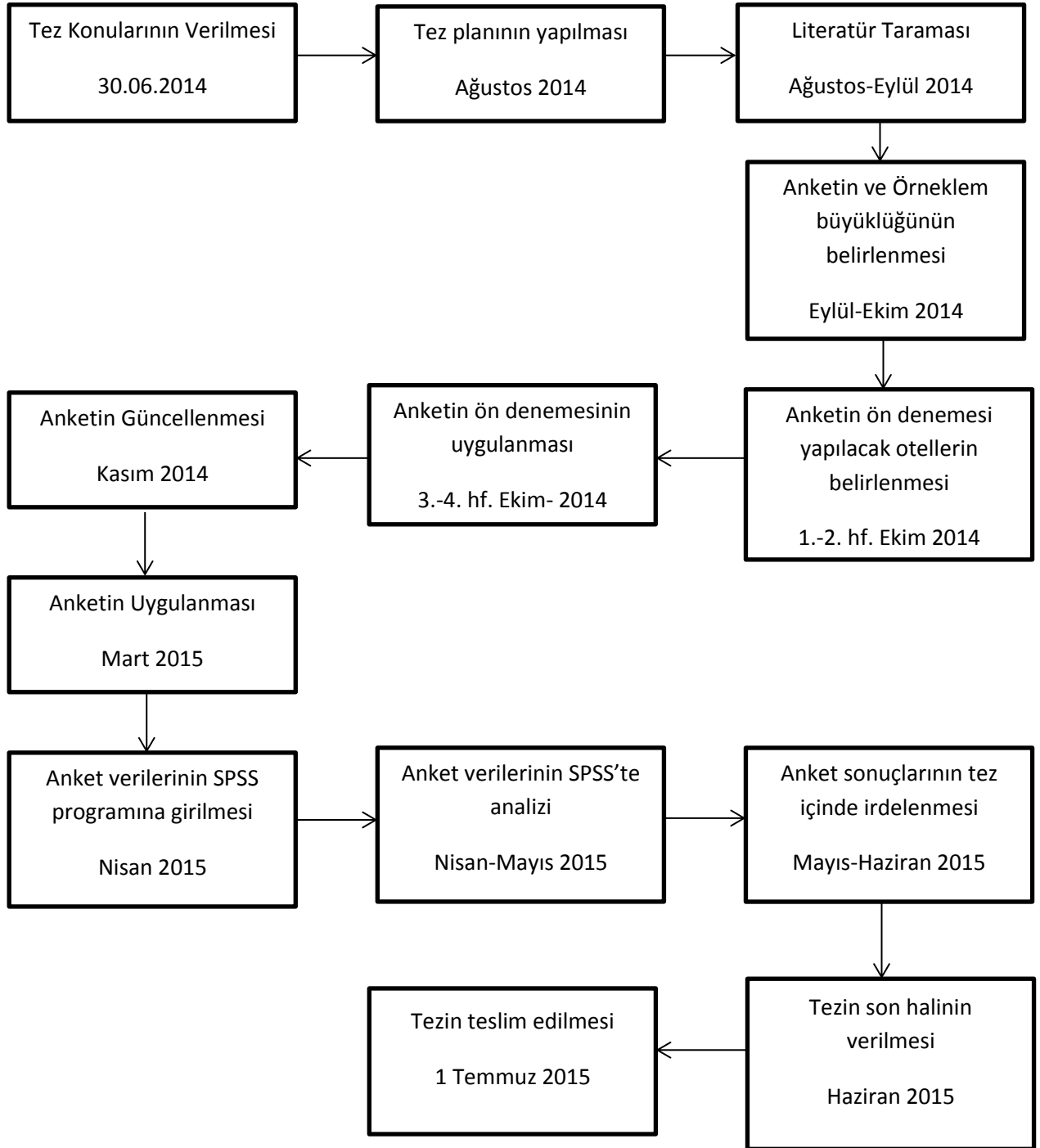
### **3.1.10. Etik Konular**

Anket uygulanması ve kayıtların sağlanması konusunda, otel yönetiminden gerekli izinler alınmıştır. Otel isimleri, otel yetkililerinin isteği doğrultusunda açıklanmamıştır. Katılımcılar, araştırmanın amaçları, ankete katılımın gönüllülük esasına dayandığı ve kişi bazında toplanan bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı konularında anketin en başındaki bilgilendirme yazısıyla ve uygulama başlangıcında sözlü olarak bilgilendirilerek katılım konusunda onayları alınmıştır. Anket formunda katılımcılara hiçbir kişisel kimlik bilgisi sorulmamıştır. Toplanan veriler ile çalışmanın sonuçları bilimsel amaçlar dışında kullanılmamıştır. Araştırmanın bitiminde hazırlanacak olan rapor, çalışanların iş ortamındaki psikososyal faktörlerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesinde kullanılacaktır.

### **3.1.11. Zaman Çizelgesi**

Anket ve tez çalışmasında aşağıdaki akış şemasına göre hareket edilmiştir. Planlı yapılan anket çalışması sonucu, örneklem büyüklüğünde hesaplanan sayıda anketi uygulamak mümkün olmuştur. Öncelikle tez süreciyle ilgili Şekil 3.2’deki akış şeması oluşturulmuştur.





**Şekil 3.2: Tez çalışması akış şeması**

### 3.2. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI

Bilimsel araştırmalarda doğru bilgi sahibi olmak ve doğru karar vermek esastır. Bu yüzden doğru bilgilere ulaşmak ve elde edilen bilgileri genelleştirmek ihtiyacı vardır [10]. Bir araştırmanın sonuçları ne kadar genellenebiliyorsa, değeri o oranda artar. Bilim, genellenebilirliği olan bilgiler bütünü olduğu için araştırmalarda geniş bir alanda genellenebilirliği olacak bilgiler elde etmeye çalışmak önemlidir [11].

Üzerinde çalışılan bir evrenden örneklem seçme işleme “örnekleme” denilmektedir. Seçilen örneklemden elde edilen bilgiler kullanılarak evren konusunda doğru bilgilere ulaşılmaya çalışılır. Örnekleme, insanların günlük hayatıyla iç içedir. İnsanlar çoğu kez kararlarını örneklemeden faydalanarak alır. Bir günün hava durumu, bir sonraki gün nasıl giyinileceğini ya da şemsiye alınıp alınmayacağını kararlaştırmaya yardımcı olur. Tencereden alınan bir iki pirinç tanesi, pilavın olup olmadığının; bir yudum çay, bir çaydanlık çayın nasıl olduğunun; bir bölgede bulunan birkaç tarladaki buğdayın seyri, o bölgedeki buğdayın gelişmesinin nasıl olduğunun bir göstergesidir [10].

Örnekleme yöntemi olarak **Gelişigüzel Örnekleme** ve **Kartopu Örnekleme** seçilmiştir. Gelişigüzel Örnekleme, araştırmacının saptanan örneklem büyüklüğüne göre herhangi bir şekilde evrenin bir parçasını seçmesidir. Örneğin herhangi bir fakülteye gidip saptanacak sayıda rastlanan öğrenciyi örnekleme alma gelişigüzel örneklemedir [12]. Gelişigüzel örnekleme ile ankete katılan çalışanların homojen ve rastgele seçilmesi için çalışılmıştır.

Kartopu Örneklemede ise öncelikle evrene ait birimlerden birisi ile temas kurulur. Temas kurulan birimin yardımıyla ikinci birime, ikinci birimin yardımıyla üçüncü birime gidilir. Bu şekilde, sanki bir kartopunun büyümesi gibi örneklem büyüklüğü genişler (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.45) [13]. Kartopu örnekleminin seçilmesinin sebebi ise otel çalışanlarının ve yöneticilerinin dernek ve sosyal çevre gibi etkin oldukları platformları kullanarak daha fazla kişiye ulaşmak için daha kolay bir yöntem olmasıdır.

#### 3.2.1. Örnekleme Büyüklüğünün Hesaplanması

Örnekleme alınmasında örneklemin alındığı evreni temsil etmesi önemlidir. Bu durumda ne kadar, hangi büyüklükteki bir örneklemin evreni temsil edebileceği sorunu ortaya çıkmaktadır. Alınan örneklemin evreni temsil yeterliği bulunmadığında örnekleme hatası olur (Balcı, 2005, s.91) [14]. Yeterli bir örneklem, güvenilir sonuçlar sağlayacak kadar eleman kapsayan örneklemdir (Young, 1968, s.324) [15].

En uygun örneklem büyüklüğü, araştırmanın amaçlarına göre ve mevcut sınırlandırıcı faktörlere göre değişir. Örneklem seçiminde araştırma sonuçlarının doğruluğunun ve güvenilirliğinin temel unsur olduğu söylenebilir. En uygun örneklem büyüklüğü belirleme kistası araştırma sonuçlarının doğruluğu ve güvenilirliğidir. Burada istatistiksel olarak kabul edilebilen hatanın büyüklüğü ve güvenilirlik derecesi esas alınır. Sonuçların doğruluğunun ve güvenilirliğinin dikkate alınmadığı bir araştırmadan yararlı bir etki beklenemez.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesi konusunda araştırmacılara yardımcı olmak amacıyla bazı formüller geliştirilmiştir. Ancak bu formüllerin uygulanabilmesi için bazı bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır. Oysa söz konusu bu bilgiler çoğu zaman elde bulunmaz. Var olanlar ise büyük bir olasılıkla kesin, net değerler değildir. Formüller yardımı ile bu kesin olmayan rakamlara dayalı olarak örneklem büyüklüğü hesaplama yoluna gidildiğinden, bulunan örneklem büyüklüğü için birebir uygunluktan söz etmek zordur. Her şeye rağmen, bu formüller herkes için iyi bir rehberdir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.47) [13].

Örneklem büyüklüğünü saptamak için kullanılan bazı formüller şunlardır [16]:

**1. Evrendeki birey sayısı (N) bilinmiyorsa:**

$$n = \frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} \text{ ifadesi kullanılmaktadır.} \quad (3.1)$$

**2. Evrendeki birey sayısı (N) biliniyorsa:**

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q} \text{ ifadesi kullanılmaktadır.} \quad (3.2)$$

Formüllerde;

N: Hedef kitledeki birey sayısı.

n: Örnekleme alınacak birey sayısı.

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı).

q: İncelenen olayın görülmemiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı).

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer. Z olarak da gösterilir.

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen  $\pm$  örnekleme hatasıdır, kimi kaynaklarda  $\alpha$  olarak geçmektedir [16].

SGK İstatistik Yıllığı 2013 yılı verilerine göre Türkiye’de Konaklama sektöründeki 15,401 - işyerinde toplam 196,514 (N) çalışan istihdam edilmektedir [17]. Örnekleme alınacak bireyleri gelişigüzel örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemiyle belirlediğimiz için örneklerin homojenlik durumundan dolayı incelenen olayın görülüş sıklığını (p) 0,8 olarak belirliyoruz. Bu durumda incelenen olayın görülmeyiş sıklığını (q) 0,2 alırsak. Örnekleme hatasını (d) 0,05 olarak seçtiğimiz zaman T tablosunda buna karşılık gelen (t) değeri de 1,96 olur. Bu durumda verileri formülde yerine koyarak hesapladığımız zaman;

$$n = \frac{N.t^2.p.q}{d^2.(N-1) + t^2.p.q} \text{ e göre} \quad (3.2)$$

$$n = \frac{196514.(1,96)^2.(0,8).(0,2)}{(0,05)^2.(196514-1) + (1,96)^2.(0,8).(0,2)} = 246$$

Hedef kitledeki birey sayısını dikkate almadan yaptığımız hesaplamada çıkan sonuç ise;

$$n = \frac{t^2.p.q}{d^2} \text{ e göre } n=246 \text{ dır.} \quad (3.1)$$

Bu iki sonucun aynı çıkmasının sebebi hedef kitledeki birey sayısının (N) Tablo 3.2’de görülen kırılma noktası olan 10,000 kişiden çok daha fazla oluşudur. Bu nedenle birey sayısının önemi azalmaktadır.

Araştırmacıya bir kolaylık olması bakımından  $\alpha= 0.05$  için  $+^- 0.03$ ,  $+^- 0.05$  ve  $+^- 0.10$  örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplanarak Tablo 3.2’de verilmiştir. Bu çizelge araştırmacılara bir yol göstermesi amacıyla hazırlanmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.49-50) [13].

Bu tablodan hedef kitleyi 100,000 kişi olarak seçip işlem yaparsak formül hesaplarımızla hemen hemen aynı sonucu (örneklem büyüklüğü n=245) alırız.

**Tablo 3.2:  $\alpha= 0.05$  için örneklem büyüklükleri**

Evren Büyüküğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± <b>0.05 örnekleme</b> <b>hatası</b> (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5	p=0.8	p=0.3	p=0.5	p=0.8	p=0.3	p=0.5	p=0.8	p=0.3
	q=0.5	q= 0.2	q=0.7	q=0.5	q= 0.2	q=0.7	q=0.5	q= 0.2	q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1 000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2 500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5 000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10 000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25 000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50 000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
<b>100 000</b>	<b>1056</b>	<b>678</b>	<b>888</b>	<b>383</b>	<b><u>245</u></b>	<b>322</b>	<b>96</b>	<b>61</b>	<b>81</b>
1 000 000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 Milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

**Kaynak:** Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50

### 3.2.2. Anketin Güvenilirliği

Güvenirlik Analizinde SPSS programının güvenilirlik analizi araçlarından faydalanılmıştır. Guttman's Alt Sınırları yöntemine göre Tablo 3.3 elde edilmiştir:

**Tablo 3.3: Güvenilirlik istatistikleri - Guttman's Alt Sınırları**

<b>Lambda (L)</b>	<b>1</b>	,659
	<b>2</b>	,709
	<b>3</b>	,674
	<b>4</b>	,342
	<b>5</b>	,688
	<b>6</b>	,818
<b>N Soru Sayısı</b>		44

Cronbach's Alpha değerinin hesaplanması için Tablo 3.4'ten faydalanılmıştır.

**Tablo 3.4: Güvenilirlik istatistikleri - Cronbach's Alfa**

<b>Cronbach's Alfa</b>	<b>Cronbach's Alfa Standardize edilmiş sorulara göre</b>	<b>N Soru sayısı</b>
,674	,722	44

Tablo 3.3'e göre  $L_3$  değerinin  $L_1$  değerinden büyük olması durumunda ( $0,674 > 0,659$ ) ve Cronbach's alfa değerine eşit olması durumunda  $L_3$  geçerli bir göstergedir. Tablo 3.4'te ise Cronbach's alfa değerinin ( $,674$ )  $L_3$  değeriyle ( $,674$ ) eşit olduğu görülmektedir.

Uygulanan Alfa Modeli uygulama çalışmalarının homojen bir yapı içerisinde bütünlük gösterdiği esasına dayanır ve uygulanan bu model sonunda elde edilen alfa katsayısı, her bir soruya verilen cevapların toplam skoru ile uygulama çalışmalarının benzerliğini diğer bir ifadeyle güvenilirliğini ifade eden katsayıdır. Elde edilen alfa katsayısına göre uygulama çalışmasının güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır:

**$0.00 < \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir (şüpheli olarak sınıflandırılır).**

**0.40 <  $\alpha$  < 0.60** ise ölçeğin güvenilirliği azdır.

**0.60 <  $\alpha$  < 0.80** ise ölçek güvenilirdir.

**0.80 <  $\alpha$  < 1.00** ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek şeklinde değerlendirilir (Akgül ve Çevik, 2003: s.428-435).

Alfa değeri (Cronbach's alfa Standardize edilmiş sorulara göre = 0,722) 0,60 ila 0,80 arasında olduğu için ölçeğin “**Güvenilir**” olduğu söylenebilir.

## 4. BULGULAR

Bu bölümde, ziyaret edilen işyerlerinde yapılan anketlere verilen cevapların doğrultusunda elde edilen sonuçlar analiz edilmiştir.

Yapılan toplam 300 anket; 9 tanesi 5 yıldızlı, 7 tanesi 4 yıldızlı olmak üzere 16 farklı otelde yapılmıştır. Bu oteller, 15 tanesi Antalya ve 1 tanesi Kırşehir olmak üzere 2 farklı şehirde bulunmaktadır. Anketler, turizm sezonunun yeni başladığı, bu nedenle çalışanların iş yükünün henüz ağırlaşmadığı Mart ayı boyunca yapılmıştır. Otellerin farklı departmanlarında yapılan anketlerde, çalışanların anlamadığı soruları sorabilmesi için mümkün olduğunca yanlarında bulunularak anket tamamlatılmıştır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, anket önce dağıtılıp gerekli bilgiler verildikten sonra çalışanlara işlerini aksatmadan anketin tamamlanması için belli süreler tanınmıştır. Sürenin sonunda tamamlanan anketler toplanmıştır. Anketlerin 43 tanesi doldurulmadığı, eksik veya hatalı doldurulduğu için değerlendirilmeye alınmamıştır. Sonuçlar, toplam 257 adet anket sonucu SPSS programına girilerek hesaplanmıştır.

Tablolar incelenirken koyu yazılı veriler istatistiki önem arz etmektedir. Tabloların sonuçları incelenirken bu verilere atıflar yapılmaktadır.

Bulguların incelemesinde aşağıdaki 4 bölümün ayrı ayrı ele alınması uygun görülmüştür:

1-Çalışan hakkında bilgilendirici sorular

2-Sağlık soruları

3-Çalışma ortamıyla ilgili psikososyal soruları

4-İş ortamındaki psikolojik şiddet ve sıklığıyla ilgili sorular

### 4.1. ÇALIŞAN HAKKINDA BİLGİLENDİRİCİ SORULAR

Anketin çalışanlarla ilgili ön bilgi almayı hedefleyen bu kısımdaki sorulara Ek-1'deki tablodan ulaşılabilir.

Burada yer bulan sorulara verilen cevaplara göre yapılan çapraz incelemede bulunan bulgulardan ilki otelcilik sektöründeki sık iş değiştirmelerle ilgilidir. SPSS çıktılarından elde edilen Tablo 4.1 incelendiği zaman, sektördeki iş değişikliği sıklığıyla ilgili bazı veriler elde edilebilir.



**Tablo 4.1: Sektörel tecrübe boyunca iş değiştirme istatistikleri**

SEKTÖREL TECRÜBE	İŞ DEĞİŞİKLİĞİ SAYISI								Toplam
	0	1	2	3	4	5	6-10	10+	
0-2 YIL	30	6	4	1	0	1	0	0	42
3-5 YIL	12	19	35	15	6	4	1	0	92
6-10 YIL	5	1	12	20	9	14	7	0	68
11-15 YIL	1	0	5	6	7	10	6	1	36
16-20 YIL	0	0	0	1	4	5	4	0	14
20+ YIL	0	1	0	0	1	0	3	0	5
<b>Toplam</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>257</b>

Çalışmaya başladığı otelde işe devam edenlerin, diğer bir deyişle hiç iş değiştirmeyenlerin sayısı (48) toplamın (257) %19'udur. Fakat dikkati çeken ise bu kişilerin içinde sektörel tecrübeleri 0-2 yıl arasında olanların sayısıdır. Bu kişiler 30 kişiyle iş değiştirmeyenlerin yaklaşık %63'üdür. Bu demek oluyor ki, sektörde işe başlayanlar birkaç yıldan sonra iş değişikliği ve buna bağlı olarak işsizlik ve iş arama sorunları ile karşı karşıya kalmaktadır.

**Tablo 4.2: İş değiştiren kişilerin özet bilgileri**

İş Değişikliği sayısı	İş değiştiren Kişi Sayısı	Tecrübe Yılı	Kişi Sayısı (Tecrübe yılında)
1	27	3-5	19
2	56	3-5	35
3	43	3-5	15
3	43	6-10	20

Tablo 4.2'deki dağılımda, iş değişikliği sayısı ile iş değiştiren kişi sayısındaki artış görülmektedir. Buradan, ankete katılanlar arasında yıllara bağlı olarak iş değişikliği oranının da arttığı ve istikrarlı çalışmanın azaldığı görülmektedir.

Anket yapılan otellerde çalışan personelin cinsiyetine göre dağılımı Tablo 4.3'te verilmiştir.

**Tablo 4.3: Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımı**

	Kişi Sayısı	Yüzde %
<b>ERKEK</b>	146	56,8
<b>KADIN</b>	111	43,2
<b>Toplam</b>	257	100,0

Bütün çalışanların %43,2'sini kadın çalışanlar oluşturmaktadır ve bu kadın çalışan sayısının nerdeyse erkek çalışan sayısına eşit olması anlamına gelir.

Otelcilik sektöründe kadınların en çok hangi bölümlerde istihdam edildiği incelenecek olursa Tablo 4.4'ten faydalanılabilir.

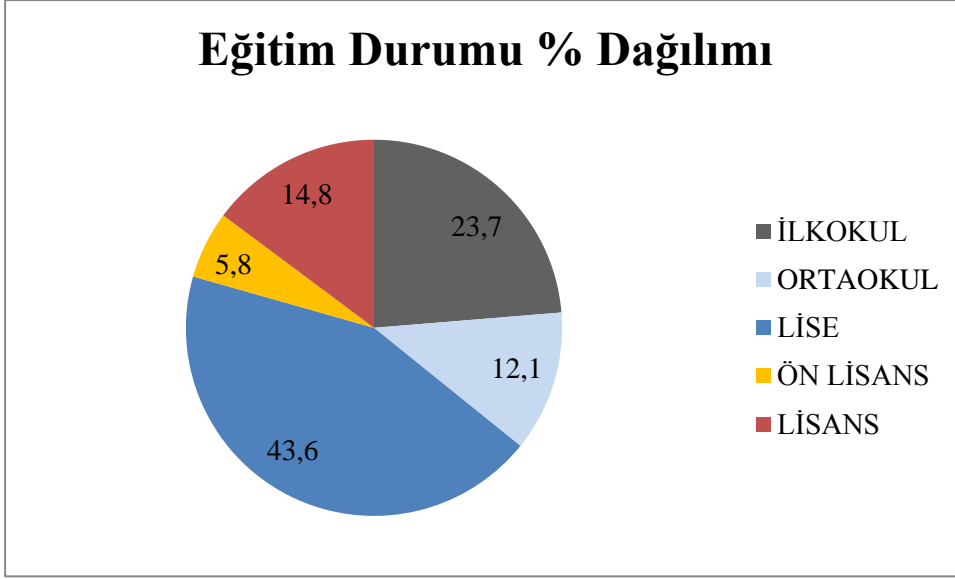
**Tablo 4.4: Bölümlere göre kadın – erkek çalışan dağılımı**

BÖLÜM	CİNSİYET		Toplam	
	ERKEK	KADIN		
<b>KARŞILAMA VE BAGAJ</b>	13	0	13	
<b>RESEPSİYON</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	19	
<b>SANTRAL</b>	2	8	10	
<b>YÖNETİM</b>	6	9	15	
<b>GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ</b>	4	7	11	
<b>ODALARIN TEMİZLİĞİ</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	29	
<b>ÇAMAŞIRHANE</b>	13	5	18	
<b>MUTFAK</b>	19	15	34	
<b>RESTORAN</b>	10	6	16	
<b>KAFE &amp; BAR</b>	8	9	17	
<b>BULAŞIKHANE</b>	11	6	17	
<b>SATIN ALMA &amp; DEPOLAMA</b>	9	0	9	
<b>TEKNİK SERVİS</b>	21	0	21	
<b>GÜVENLİK</b>	9	4	13	
<b>OTOPARK</b>	10	0	10	
<b>DİĞER DESTEK HİZMETLERİ</b>	2	3	5	
<b>Toplam</b>	Sayı	146	111	257
	%Toplam	%56,8	%43,2	%100

Tablo 4.4'ye göre kadınların erkeklerden fazla olarak istihdam edildiği bölümlerin başında “resepsiyon” gelmektedir. Bunun yanında genel alanların ve odaların temizliğiyle ilgili bölümlerde yine kadınların sayıca üstünlüğü görülmektedir. Yönetim kademesinde kadınların

fazla oluşu dikkati çeken bir diğer özelliktir. Genel olarak şirketlerin yönetim kademelerindeki işlerin erkekler tarafından yürütüldüğü ülkemizde kadınların yönetimde erkeklerden daha fazla sayıda bulunmaları bu sektör adına sevindiricidir.

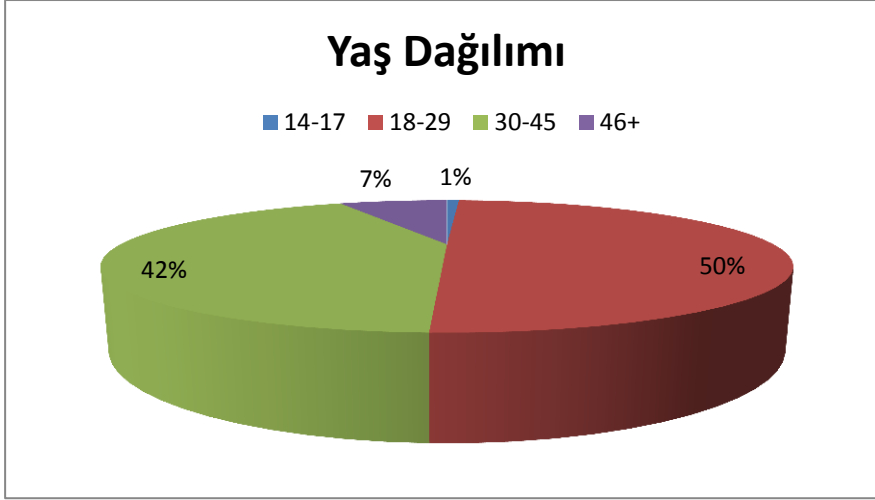
Bunun yanında genel alanların ve odaların temizliğiyle ilgili bölümlerde yine kadınların sayıca üstünlüğü görülmektedir.



**Şekil 4.1: Çalışanların eğitim durumu dağılımları**

Çalışanların eğitim durumuyla ilgili bir analiz yapıldığı zaman, şekil 4.1’de %23,7’sinin ilkokul mezunu olduğunu, %43,6’sının ise lise mezunu olduğunu görülmektedir. Bunlara nazaran %14,8’inin lisans mezunu olmasından dolayı otel çalışanları arasında eğitim seviyesinin nispeten düşük olduğu düşünülebilir. Toplam %35’i zorunlu temel eğitim seviyesinde eğitimini bırakmış olup herhangi bir ortaöğretim kurumuna devam etmemiştir. Bu oran lise seviyesinde %80’lere dayanmıştır. Bütün çalışanların sadece %20’si liseden sonra eğitimine devam etmiştir.

Şekil 4.2’ye göre çalışanların yaş dağılımı genel olarak gençlerden oluşmaktadır. Bu durum, yukarıda bahsedilen iş değişikliğindeki sıklıktan ve istikrarsız çalışmadan da anlaşılabilir. Toplam çalışanların yarısı (%49,8) 18-29 yaş aralığındadır. Bu aralıkta olmayan çalışanların da büyük çoğunluğu bir sonraki yaş aralığı olan 30-45 aralığındadır (%42,4). 46 yaşından büyük çalışan 7 kişi ise mevsimsellikten kaynaklanan eksik sigorta girişinden dolayı emekli olmak için prim gününü doldurmaya çalışanlar ve emekli olduktan sonra çalışmaya devam edenlerden oluşmaktadır. 18 yaşından küçük olan 2 tane genç çalışan tespit edilmiştir.



**Şekil 4.2: Çalışanların yaş dağılımı**

Farklı bölümlerde çalışanların durumlarıyla ilgili bir inceleme söz konusu olduğunda bu bölümlerin çalışanlarının sektörel tecrübelerini ayrı ayrı incelemek gerekir. Tablo 4.5 bölümlerin sektöre tecrübe dağılımını göstermektedir.

Tablo 4.5'te ilk dikkat çeken özellik çalışanların %35,8'inin 3-5 yıl tecrübeli oluşudur. Bu yüzdeler dilimin içindeki %14,4 ise mutfak, restoran kafe-bar, bulaşıkhanesi ve satın alma/depolama gibi yeme içme hizmetlerinde çalışanlardan oluşmaktadır. Bu bölümlerdeki işe giriş ve işten ayrılmaların diğer bölümlere göre fazla olduğu görülmektedir. Bu durumun diğer bir nedeni, mutfak çalışanlarının sayısının diğer bölümlerden fazla oluşudur. Dikkat çeken diğer bir durum, bulaşıkhanesi, otopark, odaların ve genel alanların temizliğiyle ilgili bölümlerde en az 10 yıl çalışanların sayısının diğer bölümlere göre fazla oluşudur. Burada vasıfsız çalışanların yoğunlukta olmasından dolayı iş değişikliğinin sık olması beklenirken sektördeki toplam çalışma süresinin uzunluğu dikkat çekmektedir. Bunun benzeri durum her ne kadar ilk bakışta tezat gibi görünse de yönetim kısmında vardır. Toplam 15 yönetim çalışanın 4'ü 10 yıldan fazla, 5'i ise 5 yıldan fazladır. Bunun nedeni ise yönetim kademesine gelecek yöneticinin sektörde tecrübeli olanlardan seçilmesidir. Benzer durum teknik servis için de geçerlidir. Teknik servis çalışanları da genelde sektörde tecrübeli kişilerden oluşmaktadır.

**Tablo 4.5: Bölümlerin sektörel tecrübe dağılımı**

BÖLÜM	SEKTÖREL TECRÜBE						Toplam
	0-2 YIL	3-5 YIL	6-10 YIL	11-15 YIL	16-20 YIL	20+ YIL	
KARŞILAMA VE BAGAJ	7	6	0	0	0	0	13
RESEPSİYON	4	10	5	0	0	0	19
SANTRAL	2	4	4	0	0	0	10
YÖNETİM	2	4	5	4	0	0	15
GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ	3	1	3	2	2	0	11
ODALARIN TEMİZLİĞİ	3	4	9	11	2	0	29
ÇAMAŞIRHANE	3	10	1	3	0	1	18
MUTFAK	3	13	11	3	3	1	34
RESTORAN	4	9	2	0	1	0	16
KAFE & BAR	3	6	7	0	0	1	17
BULAŞIKHANE	1	6	5	3	2	0	17
SATIN ALMA& DEPOLAMA	1	3	3	1	1	0	9
TEKNİK SERVİS	1	6	4	7	2	1	21
GÜVENLİK	4	3	6	0	0	0	13
OTOPARK	0	4	3	1	1	1	10
DİĞER DESTEK HİZMETLERİ	1	3	0	1	0	0	5
<b>Toplam</b>	42	92	68	36	14	5	257

#### 4.2. SAĞLIK SORULARI

Anketin bu bölümünde çalışanların işten kaynaklı stresten ne kadar ve ne şekilde etkilendiğini ölçmek için stresin bünye üzerindeki uyku bozukluğu, fiziksel ve duygusal yıpranma, sinir ve gerginlik gibi etkilerinden faydalanarak açıklanmaya çalışılacaktır. Anketin bu bölümü Ek-1’de görülebilir.

Aşağıda her soruya verilen cevap tablolar halinde ayrı ayrı incelenmektedir. “Boş” satırı ise bu soruya yanıt vermeyen kişi sayısını göstermektedir:

##### **Soru 1- Ne sıklıkta uykuya dalmakta zorlanıyorsunuz?**

Bu soruya verilen cevabın %47 oranında nadiren çıkmasının nedeni, otelcilik sektöründeki uzun yorucu çalışma süreleri, vardiyalı çalışmanın getirdiği yorgunluk ve uykusuzluk

denilebilir (Tablo 4.6). Bu durumdaki çalışanlar uykuya dalmayla ilgili bir sorun yaşamamaktadır.

**Tablo 4.6: Uykuya dalma sorunu ile ilgili soruya verilen cevapların dağılımı**

		Sıklık	Yüzde
<b>Geçerli</b>	<b>ASLA</b>	34	13,2
	<b>NADİREN</b>	117	45,5
	<b>ARA SIRA</b>	52	20,2
	<b>SIK SIK</b>	35	13,6
	<b>DAİMA</b>	9	3,5
	<b>Toplam</b>	247	96,1
	<b>Boş</b>	10	3,9
<b>Toplam</b>		257	100,0

**2- Ne sıklıkta gece uyumanıza rağmen yeterince dinlenmemiş olarak uyanıyorsunuz?**

**Tablo 4.7: Uyku kalitesi ile ilgili soruya verilen cevapların dağılımı**

		Sıklık	Yüzde
<b>Geçerli</b>	<b>ASLA</b>	14	5,4
	<b>NADİREN</b>	48	18,7
	<b>ARA SIRA</b>	114	44,4
	<b>SIK SIK</b>	59	23,0
	<b>DAİMA</b>	11	4,3
	<b>Toplam</b>	246	95,7
	<b>Boş</b>	11	4,3
<b>Toplam</b>		257	100,0

Bu soruda ise gece uykusuna rağmen yeterince dinlenememe sorunu %46'lık bir oranda orta derecede (ARA SIRA) mevcuttur (Tablo 4.7). Bu durumda yetersiz uyku ve dinlenme saatlerinden bahsedilebilir.

**3- Ne sıklıkta fiziksel olarak yıprandığınızı hissediyorsunuz?**

Fiziksel olarak yıpranma sorusuna çalışanların %36'sı sık sık, %32'si ara sıra cevabını vermişlerdir (Tablo 4.8). Yukarıda bahsedilen ağır çalışma koşullarında fiziksel yıpranma

sorusuna verilen bu cevap yetersiz uyku ve dinlenme konusundaki çıkarımı geçerli kılmaktadır.

**Tablo 4.8: Fiziksel yıpranma sorusuna verilen cevapların dağılımı**

		Sıklık	Yüzde
Geçerli	ASLA	12	4,7
	NADİREN	39	15,2
	ARA SIRA	80	31,1
	SIK SIK	89	34,6
	DAİMA	25	9,7
	Toplam	245	95,3
	Boş	12	4,7
Toplam		257	100,0

#### 4- Ne sıklıkta duygusal olarak yıprandığınızı hissediyorsunuz?

**Tablo 4.9: Duygusal yıpranma sorusuna verilen cevapların dağılımı**

		Sıklık	Yüzde
Geçerli	ASLA	16	6,2
	NADİREN	42	16,3
	ARA SIRA	77	30,0
	SIK SIK	84	32,7
	DAİMA	24	9,3
	Toplam	243	94,6
	Boş	14	5,4
Toplam		257	100,0

Duygusal olarak yıpranma sorusu işteki psikososyal faktörlerin ne derecede yıpratıcı olduğunu göstermektedir. **Tükenmişlik**, başarısızlık, yıpranma, aşırı yükleme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumudur (Freudenberger, 1974, s.159). Tablo 4.9’da %31 ara sıra, %34 ise sık sık cevabını vererek bu duygusal yıpranmayı ve tükenmişliği vurgulamaktadır. %10’un “Daima” cevabını vermesi de dikkat çekicidir.

**5- Ne sıklıkta sabah çok erken saatte uyanıp bir daha uykuya dalamıyorsunuz?**

**Tablo 4.10: Sabah Uyanması sorusuna verilen cevapların dağılımı**

		<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Geçerli</b>	<b>ASLA</b>	18	7,0
	<b>NADİREN</b>	64	24,9
	<b>ARA SIRA</b>	85	33,1
	<b>SIK SIK</b>	60	23,3
	<b>DAİMA</b>	18	7,0
	<b>Toplam</b>	245	95,3
	<b>Boş</b>	12	4,7
<b>Toplam</b>		257	100,0

Sabah erken saatte uandıktan sonra tekrar uykuya dalamama sorunu aşırı beyin aktivitesinden kaynaklanmaktadır. Bu da stresin doğal bir sonucudur. Yine bu soruya verilen %34'lük ara sıra, %24'lük sık sık cevabı stresin mevcudiyetinin göstergesidir (Tablo 4.10).

**6- Ne sıklıkta gece sürekli uyanıyorsunuz ve tekrar uykuya dalmakta zorlanıyorsunuz?**

Gece uyanmasının %30 oranında NADİREN olmasının nedeni 1. Soruda olduğu gibi ağır ve uzun saatler çalışma koşullarına bağlanabilir (Tablo 4.11).

**Tablo 4.11: Gece Uyanması sorusuna verilen cevapların dağılımı**

		<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Geçerli</b>	<b>ASLA</b>	28	10,9
	<b>NADİREN</b>	75	29,2
	<b>ARA SIRA</b>	75	29,2
	<b>SIK SIK</b>	58	22,6
	<b>DAİMA</b>	8	3,1
	<b>Toplam</b>	244	94,9
	<b>Boş</b>	13	5,1
<b>Toplam</b>		257	100,0

**7- Ne sıklıkta kendinizi sinirli ve gergin hissedersiniz?**



**Tablo 4.12: Sinir ve Gerginlik sorusuna verilen cevapların dağılımı**

		<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Geçerli</b>	<b>ASLA</b>	14	5,4
	<b>NADİREN</b>	37	14,4
	<b>ARA SIRA</b>	91	35,4
	<b>SIK SIK</b>	79	30,7
	<b>DAİMA</b>	25	9,7
	<b>Toplam</b>	246	95,7
	<b>Boş</b>	11	4,3
<b>Toplam</b>		257	100,0

Sinirli ve gergin çalışanların oranına bakılınca, ara sıra diyenler %35, “Sık Sık” ve “Daima” diyenler ise toplamda %42’dir. Bu oranlar, çalışanların ne kadar sinirli ve gergin çalıştıklarını göstermektedir (Tablo 4.12).

### **4.3. PSİKOSOSYAL FAKTÖRLERLE İLGİLİ SORULAR**

Anketin bu bölümle ilgili kısmı Ek-1’de incelenebilir.

Çalışmanın bu kısmında verilen cevaplar puanlanırken; “Katılmıyorum” seçeneği 1, “Çoğunlukla Katılmıyorum” seçeneği 2, “Kararsızım” seçeneği 3, “Katılıyorum” seçeneği 4 ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneği 5 olarak puanlanmıştır.

Bu bölümdeki verilerin değerlendirilmesinde tek yönlü ve iki yönlü Anova analizi kullanılmıştır. Her bir analize başlamadan önce hipotez belirlenir. Analiz sonucu bu hipoteze göre yorumlanır.

Örnek Hipotez:

**H<sub>0</sub>: Çalışanlar için yönetici ve iş arkadaşlarından kaynaklanan iş stresi ve baskı unsuru kişinin iş tatminini üzerinde bir etkisi yoktur.**

Anova analizinde %95 değer aralığında istatistiksel anlamlılık (P: Significance) değeri 0,05’den küçük olduğu zaman hipotezimiz gerçekleşmemiştir;  $p > 0,05$  ise hipotezimiz gerçekleşmiştir. Biz karşılaştırma yaptığımız zaman dikkat ettiğimiz unsur SPSS çıktısında p değerinin 0,05’den küçük olmasıdır. Bu bize anlamlı sonuç verir ve karşılaştırılan iki değer arasında istatistiki açıdan bir bağlantı olduğunu gösterir.

Aşağıda SPSS programından faydalanılarak elde edilen bazı istatistikî sonuçlar incelenmektedir:

#### **4.3.1. Sindirilmeyen Stres Üzerinde Etkileri**

H0: İşyerinde sindirilmeye maruz kalan insanların maruziyet düzeyleri ile stres seviyeleri arasında bir bağlantı yoktur.

Tek yönlü Anova sonucu çıktıları incelendiğinde, sindirilmeye maruz kaldığını düşünen insanların stres düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p=0,0<0,05$ ).

#### **4.3.2. Müşteri ve Yöneticilerin Talepleri Arasında Kalmanın Çalışanın Stres Seviyesi Üzerinde Etkileri**

H0: Müşteri ve yönetici talepleri arasında kalmanın stres seviyesi üzerinde bir etkisi yoktur.

SPSS programında yapılan Anova sonuçlarına göre müşteri ve yönetici talepleri arasında kalmanın çalışanın stres seviyesi ile olan ilişkisine bakıldığı zaman p değerinin 0 olduğu görülür. P değeri 0,05'den küçük olduğu için, müşteri ve yönetici baskısına maruz kalma düzeyleri ile çalışanın stres düzeyi gözlemlendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmiştir.

#### **4.3.3. Zaman Baskısı Altında Çalışmanın Stres Seviyesi Üzerinde Etkileri**

H0: Zaman baskısı altında çalışmanın stres seviyesi üzerinde etkisi yoktur.

Anova analizi sonuçları incelendiğinde p değerinin 0 olduğu görülür. Bu değer 0,05'den küçük olduğundan dolayı zaman baskısı altında çalışanların bu baskıya maruz kalma düzeyleri ile stres düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmiştir.

#### **4.3.4. Otelde Çalışma Süresinin Psikososyal Faktörler Üzerinde Etkileri**

H0: Otelde toplam çalışma süresinin diğer psikososyal faktörler üzerinde etkisi yoktur.

Aynı otelde toplam çalışma süresinin anket soruları içinde hangi faktörler üzerinde etkili olduğu Anova analiziyle incelendiği zaman Tablo 4.13 elde edilir. Tablo 4.13'te, otelde çalışma süresini asıl faktör olarak değerlendirilince, buna bağlı olarak hangi anket sorularının p değerinin 0,05'den küçük olduğu, dolayısıyla otelde çalışma süresi ile aralarında istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Otelde çalışma süresinin etkilediği ilk başlık, işle ilgili değişiklikler yapıldığında uygulamaya nasıl koyulacağıyla ilgili çalışanlara bilgilendirme yapılmasıdır. Bunun nedeni az tecrübeli çalışanların değişiklik hakkında bilgilendirilmesinin daha öncelikli olmasıdır.

Benzer olarak otelde toplam çalışma süresi, çalışanın; yönetici tarafından işi konusunda motive edilmesinde, müşteri talepleri ile yöneticinin istekleri arasındaki baskı altında kalmasında ve Tablo 4.13’da belirtilen diğer etkenler ile ilişkilidir.

**Tablo 4.13: Aynı otelde toplam çalışma süresinin psikososyal faktörler ile ilişkisi**

ANOVA	
	Sig.(p)
DEĞİŞİKLİK UYGULAMA	,049
YÖNETİCİ MOTİVASYON	,026
MÜŞTERİ YÖNETİCİ BASKISI	,047
İŞ ARKADAŞLARI KABA	,049
GERİ BİLDİRİM	,012
MOLA	,045
SORUN ÇÖZME YÖNETİCİ	,042
LOJMAN YAŞAMI	,022
MEVSİMLİK ÇALIŞMA SAHİPLENME	,019

#### 4.3.5. İş Arkadaşlarının Kaba Söz ve Davranışları ile İş Ortamındaki Bölünme ve Gerginliğin İş Stresi Üzerinde Etkileri

H0: İş arkadaşlarının kaba söz ve davranışları ile iş ortamındaki bölünme ve gerginliğin iş stresi üzerinde etkisi yoktur.

Tablo 4.14, iş arkadaşlarının kaba söz ve davranışları ile iş arkadaşları arasındaki bölünme ve gerginliğin iş stresi üzerindeki etkilerini incelemek adına yapılan iki yönlü Anova analizi (two way Anova) sonuçlarını göstermektedir. İncelendiği zaman, iş arkadaşlarının kaba söz ve davranışlarının tek başına iş stresi üzerinde bir etkisi olmadığı görülmektedir ( $0,321 > 0,05$ ). Aynı şekilde iş ortamındaki bölünme ve gerginliğin de iş stresi üzerinde tek başına anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ( $0,431 > 0,05$ ). Bu faktörlerin birlikte etkilerine baktığımız zaman ise (İŞ ARKADAŞLARI KABA \* BÖLÜNME GERGINLIK) bunun iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi görülmektedir ( $0,013 < 0,05$ ). Tablo oluşturulurken “Yaş” faktörünün etkisi ortadan kaldırılmıştır.

**Tablo 4.14: İş arkadaşlarının kaba söz ve davranışları ile iş ortamındaki bölünme ve gerginliğin iş stresi üzerinde etkileri**

**Bağımlı Değişken: STRES**

<b>Kaynak</b>	<b>Sig.(p)</b>
<b>Düzeltilmiş Model</b>	,000
<b>Kesişim</b>	,000
<b>YAŞ</b>	,879
<b>İŞ ARKADAŞLARI KABA</b>	,321
<b>BÖLÜNME GERGINLIK</b>	,431
<b>İŞ ARKADAŞLARI KABA * BÖLÜNME GERGINLIK</b>	<b>,013</b>
<b>Toplam</b>	

Eğitim seviyesi ile iş arkadaşları arasındaki kaba söz ve davranışlar ile işyerindeki bölünme ve gerginlik arasındaki bağlantının mevcudiyeti incelendiği zaman Tablo 4.15'deki tek yönlü Anova analizindeki şu sonuçlar elde edilir: Eğitim seviyesi ile bölünme ve gerginlik arasında bir bağlantı bulunmamaktadır ( $0,589 > 0,05$ ). Fakat iş arkadaşlarının kaba söz ve davranışları ile eğitim seviyesinin düşüklüğü arasında bir ilişkinin varlığı görülebilir ( $0,049 < 0,05$ ).

**Tablo 4.15: Kaba davranışlar ile bölünme ve gerginliğin eğitim seviyesiyle ilişkisi**

	<b>Sig.(p)</b>
<b>İŞ ARKADAŞLARI KABA</b>	<b>,049</b>
<b>BÖLÜNME GERGINLIK</b>	<b>,589</b>

#### **4.3.6. Mola Saatlerinin Fiziksel Yıpranma Üzerinde Etkisi**

H0: Mola saatlerinin fiziksel yıpranma üzerinde etkisi yoktur.

**Tablo 4.16: Mola saatlerinin fiziksel yıpranma üzerinde etkisi**

<b>FİZİKSEL YIPRANMA</b>	<b>Sig.(p)</b>
<b>Gruplar arası</b>	<b>,006</b>

Tablo 4.16'da fiziksel yıpranma ile mola saatleri arasındaki bağlantı incelendiği zaman istatistiki olarak anlamlı bir bağlantı görülmektedir ( $0,006 < 0,05$ ). Bu durum, mola saatlerinin fiziksel yıpranma üzerinde etkisinin olduğunu göstermektedir.

#### 4.3.7. Tatil Yapanlara Hizmet Etmenin İş Stresi Üzerinde Etkileri

H0: Tatil yapanlara hizmet etmenin iş stresi üzerinde etkisi yoktur.

**Tablo 4.17: Tatil yapanlara hizmet etmenin iş stresi üzerinde etkileri**

STRES	Sig.(p)
Gruplar arası	,000

Ankete katılan çalışanın başkaları tatil yaparken çalışmak zorunda kalmasının çalışanda iş stresine yol açıp açmadığını incelemek için Tablo 4.17’teki tek yönlü Anova analizinin sonuçları incelenmelidir. Burada p değerinin (0,00) 0,05’den küçük olması bize aralarında bir ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Özetle, müşterilerin tatil yaptıkları sırada onlara hizmet sunmak için yoğun ve baskılı bir iş ortamında geçirilen uzun ve yorucu mesai saatleri çalışanlarda fazladan bir stres kaynağı olarak belirlemektedir.

#### 4.3.8. Mevsimlik Çalışmanın Stres Üzerinde Etkileri

H0: Mevsimlik çalışmanın iş stresi üzerinde etkisi yoktur.

Tablo 4.18’de, “Mevsimlik çalışmanın getirdiği kış aylarındaki maddi sıkıntılar yüzünden gelecek kaygısı taşıyorum” sorusuna verilen cevapların p dağılımı görülmektedir. Mevsimlik çalışmanın iş stresi üzerindeki etkisinin varlığı, Tablo 4.18’de “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” cevaplarındaki koyu yazılı 0,05’den küçük p değerleri ile görülebilir. Bu değerler mevsimlik çalışma ile stres seviyesi arasındaki istatistiksel olarak anlamlı farklılığı işaret etmektedir.

**Tablo 4.18: Mevsimlik çalışmanın stres üzerinde etkileri**

(I) MEVSİMLİK ÇALIŞMA MADDİ (STRES)	(J) MEVSİMLİK ÇALIŞMA MADDİ	Sig.(p)
ÇOĞUNLUKLA KATILYORUM	KATILMIYORUM	<b>,039</b>
	ÇOĞUNLUKLA KATILMIYORUM	,903
	KARARSIZIM	,251
	TAMAMEN KATILYORUM	<b>,006</b>
TAMAMEN KATILYORUM	KATILMIYORUM	<b>,000</b>
	ÇOĞUNLUKLA KATILMIYORUM	<b>,016</b>
	KARARSIZIM	<b>,000</b>
	ÇOĞUNLUKLA KATILYORUM	<b>,006</b>

#### 4.4. İŞ ORTAMINDA MOBBİNG VE SIKLIĞIYLA İLGİLİ SORULAR

Fiziksel şiddet, sindirme ve sataşma sıklığı işyerinde psikolojik şiddet faktörünü belirleyen unsurların başında gelir. Psikolojik şiddet ise çalışanların psikososyal durumunu etkileyen etmenlerden en önemlilerindendir.

##### 4.4.1. Fiziksel Şiddet ve Kim Tarafından Yapıldığıyla İlgili Sorular

Tablo 4.19, 4.20 ve 4.21 fiziksel şiddete maruz kaldığını dile getirenlerin bu şiddete maruz kalma sıklığını ve bu kişilere kim tarafından şiddet uygulandığını göstermektedir.

**Tablo 4.19: Fiziksel şiddetin sıklığı**

Fiziksel şiddetin sıklığı		Sıklık	Yüzde
Geçerli	HAFTADA 1 KEZ	2	,8
	AYDA 1 KEZ	4	1,6
	1 YILDA BİRKAÇ KEZ	17	6,6
	HAYIR	233	90,7
	Toplam	256	99,6
	Boş	1	,4
Toplam		257	100,0

Fiziksel şiddetin sıklığıyla ilgili ankete katılanların %90,7'si fiziksel şiddete maruz kalmadığını belirtmiştir. %6'sı ise yılda birkaç kez fiziksel olarak şiddete maruz kaldığını belirtmiştir (Tablo 4.19).

Fiziksel şiddetten hangi bölümlerin daha fazla etkilendiği Tablo 4.20'de incelenebilir. Karşılama, resepsiyon ve santral gibi ön büro çalışanları toplam 17 kişiden 8'i ile şiddete en fazla maruz kalan çalışanlar arasındadır.

**Tablo 4.20: Fiziksel şiddetin otelin bölümlerine göre dağılımı**

FİZİKSEL ŞİDDETİN SIKLIĞI					Toplam
BÖLÜM	HAFTADA 1 KEZ	AYDA 1 KEZ	1 YILDA BİRKAÇ KEZ	HAYIR	
KARŞILAMA VE BAGAJ	0	0	4	9	13
RESEPSİYON	0	0	3	16	19
SANTRAL	0	1	1	8	10
YÖNETİM	0	0	0	15	15
GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ	0	0	2	8	10
ODALARIN TEMİZLİĞİ	1	1	0	27	29
ÇAMAŞIRHANE	0	1	1	16	18
MUTFAK	0	0	0	34	34
RESTORAN	0	0	0	16	16
KAFE & BAR	0	1	1	15	17
BULAŞIKHANE	0	0	3	14	17
SATIN ALMA & DEPOLAMA	1	0	0	8	9
TEKNİK SERVİS	0	0	1	20	21
GÜVENLİK	0	0	0	13	13
OTOPARK	0	0	0	10	10
DİĞER DESTEK HİZMETLERİ	0	0	1	4	5
<b>Toplam</b>	2	4	17	233	256

Otel çalışanlarına uygulanan fiziksel şiddetin çoğunlukla kimin tarafından uygulandığını belirlemek için Tablo 4.21 incelenmelidir. Tablonun altındaki toplam satırı incelendiğinde, şiddet gördüğünü ifade eden toplam 23 çalışan olduğu görülür. 12 çalışana doğrudan müşteriler tarafından, 1 çalışana da yönetici ve müşteriler tarafından fiziksel şiddet uygulandığı görülür. Yani şiddet görenlerin yarısı müşteriler tarafından şiddet gördüğünü bildirmiştir. Bu toplam 13 çalışanın 8 tanesinin karşılama ve bagaj, resepsiyon ve santral gibi ön büro çalışanları olduğu tabloda koyu yazılı (3+3+1+1) değerler toplandığı zaman görülür.

**Tablo 4.21: Fiziksel şiddet uygulayan kişiler (Fs\_Kim) ve uygulanan bölümler**

BÖLÜM	FS_KİM						Toplam
	Yok	İŞ ARKADAŞLARIM	YÖNETİCİM	MÜŞTERİLER	YÖNETİCİM VE MÜŞTERİLER	HEPSİ	
KARŞILAMA VE BAGAJ	9	1	0	3	0	0	13
RESEPSİYON	16	0	0	3	0	0	19
SANTRAL	8	0	0	1	1	0	10
YONETİM	15	0	0	0	0	0	15
GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ	8	0	2	0	0	0	10
ODALARIN TEMİZLİĞİ	27	1	0	0	0	1	29
ÇAMAŞIRHANE	16	0	1	1	0	0	18
MUTFAK	34	0	0	0	0	0	34
RESTORAN	16	0	0	0	0	0	16
KAFE & BAR	15	0	0	2	0	0	17
BULAŞIKHANE	14	0	2	1	0	0	17
SATIN ALMA&DEPOLAMA	8	0	0	1	0	0	9
TEKNİK SERVİS	20	1	0	0	0	0	21
GÜVENLİK	13	0	0	0	0	0	13
OTOPARK	10	0	0	0	0	0	10
DİĞER DESTEK HİZMETLERİ	4	1	0	0	0	0	5
<b>Toplam</b>	233	4	5	12	1	1	256

#### 4.4.2 Sindirme / Sataşma ve Kimin Tarafından Yapıldığıyla İlgili Sorular

Sindirme ve sataşmayla ilgili SPSS sonuçlarına (Tablo 4.22) baktığımız zaman %17,2 oranında çalışanın sindirme ve sataşmaya yılda birkaç kez maruz kaldığı görülmektedir.



**Tablo 4.22: Sindirme ve sataşmanın sıklığı**

		<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Geçerli</b>	<b>HER GÜN</b>	2	,8
	<b>HAFTADA 1 KEZ</b>	2	,8
	<b>AYDA 1 KEZ</b>	13	5,1
	<b>1 YILDA BİRKAÇ KEZ</b>	44	17,1
	<b>HAYIR</b>	195	75,9
	<b>Toplam</b>	256	99,6
	<b>Boş</b>	1	,4
<b>Toplam</b>		257	100,0

Bu sindirilme ve sataşmaya hangi bölüm çalışanlarının daha fazla maruz kaldığını görmek için sindirilme sıklığı ve çalışılan bölüm arasındaki SPSS sonuçları Tablo 4.24’de verilmektedir. Bu tabloda farklı sıklık değerlerini daha doğru yorumlamak için Tablo 4.23’deki gibi bir ön ağırlık tanımlaması yaparak her bölüm için **Sindirme Puanı (SP)** hesaplamak gerekir.

**Tablo 4.23: Sindirme puanı hesaplama tablosu**

<b>Sıklık</b>	<b>Ağırlık</b>
Her gün	5
Haftada 1 kez	4
Ayda 1 kez	2
Yılda birkaç kez	1
Hayır	0

Örnek sindirme puanı hesaplamayı Tablo 4.24’deki “Karşılama ve Bagaj” bölümü için yapalım:

$$(1*2)+(2*1)+(10*0) = 4$$

Bu hesaplamalar, hepsi için yapıлып Tablo 4.24’ün en sağ sütunu olan “Toplam (SP)” kısmına yazılmıştır.

**Tablo 4.24: Sindirilme sıklığının bölümlere göre dağılımı**

SİNDİRİLME SIKLIĞI						Toplam (SP)
BÖLÜM	HER GÜN	HAFTADA 1 KEZ	AYDA 1 KEZ	1 YILDA BİRKAÇ KEZ	HAYIR	
KARŞILAMA VE BAGAJ	0	0	1	2	10	4
RESEPSİYON	0	0	2	6	11	10
SANTRAL	0	0	1	0	9	2
YONETİM	0	0	1	1	13	3
GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ	0	0	0	2	8	2
ODALARIN TEMİZLİĞİ	0	1	1	6	21	12
ÇAMAŞIRHANE	0	0	2	3	13	7
MUTFAK	0	1	1	6	26	12
RESTORAN	0	0	1	1	14	3
KAFE & BAR	2	0	1	4	10	16
BULAŞIKHANE	0	0	1	3	13	5
SATIN ALMA&DEPOLAMA	0	0	0	1	8	1
TEKNİK SERVİS	0	0	1	5	15	7
GÜVENLİK	0	0	0	1	12	1
OTOPARK	0	0	0	2	8	2
DİĞER DESTEK HİZMETLERİ	0	0	0	1	4	1
<b>Toplam</b>	2	2	13	44	195	88

Bölüm bazında incelenirse Yeme & İçme Hizmetleri bölümünün toplamı  $12+3+16+5+1= 37$  sindirme puanıdır. Bu bölüm çalışanlarının sindirilmeye en fazla maruz kalanlar olduğu söylenebilir. Bu bölümün içinde ise 16 sindirme puanıyla Kafe & Bar çalışanları en yüksek oranda sindirme ve sataşmaya maruz kalan kısmı olarak görülmektedir.

Sataşma ve sindirilmeye maruz kalan 2. Sıradaki bölüm ise  $2+12+7= 21$  sindirme puanıyla Kat Hizmetleri bölümüdür.

Bu sindirmenin hangi kişiler tarafından daha sıklıkla uygulandığı Tablo 4.25’de yer almaktadır.

**Tablo 4.25: Sindirilmeye maruz kalanların bölümlere göre dağılımı**

BÖLÜM	SİNDİRİLME KİM TARAFINDAN						Toplam
	Yok	İŞ ARKADAŞLARIM	YÖNETİCİM	MÜŞTERİLER	İŞ ARKADAŞLARIM VE YÖNETİCİM	HEPSİ	
KARŞILAMA VE BAGAJ	10	2	1	0	0	0	13
RESEPSİYON	13	2	1	2	1	0	19
SANTRAL	9	0	1	0	0	0	10
YONETİM	13	1	1	0	0	0	15
GENEL ALANLARIN TEMİZLİĞİ	8	0	2	0	0	0	10
ODALARIN TEMİZLİĞİ	21	1	4	1	1	1	29
ÇAMAŞIRHANE	13	0	4	1	0	0	18
MUTFAK	26	0	8	0	0	0	34
RESTORAN	14	0	2	0	0	0	16
KAFE & BAR	10	1	4	1	1	0	17
BULAŞIKHANE	13	1	3	0	0	0	17
SATIN ALMA&DEPOLAMA	8	0	1	0	0	0	9
TEKNİK SERVİS	15	1	5	0	0	0	21
GÜVENLİK	12	0	1	0	0	0	13
OTOPARK	8	0	1	0	1	0	10
DİĞER DESTEK HİZMETLERİ	4	1	0	0	0	0	5
<b>Toplam</b>	197	10	39	5	4	1	256

Tablo 4.25'a göre çalışanlar, en fazla yöneticiler tarafından sindirilme ve satışmaya maruz kalmaktadır ( $39+4+1= 44$ ). Tablodan yöneticilerin, çalışanları iş arkadaşlarından ve müşterilerden çok daha fazla sindirmeye çalıştığı görülmektedir. Bu sonucu Tablo 4.26 ve 4.27'deki Anova analizi sonuçları da doğrulamaktadır.

**Tablo 4.26: Stres seviyesinin bölümlere göre dağılımı**

<b>STRES</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>
<b>Yok</b>	190	3,30
<b>İŞ ARKADAŞLARIM</b>	9	3,89
<b>YÖNETİCİM</b>	34	<b>4,00</b>
<b>MÜŞTERİLER</b>	4	3,50
<b>İŞ ARKADAŞLARIM VE YÖNETİCİM</b>	4	3,00
<b>HEPSİ</b>	1	2,00
<b>Toplam</b>	242	3,41

İşyerinde stres seviyesi ortalamaları yüksek olanlar arasında sindirmeye maruz kalanlara baktığımız zaman en yüksek ortalama 4,00 ile yöneticileri tarafından sindirme/sataşmaya maruz kalanlardadır (Tablo 4.26). Stres seviyesi ile sindirme arasındaki bu bağlantı yukarıdaki Anova çıktısı tablosunda p değerinin (0,028) 0,05'den küçük oluşuyla da doğrulanmaktadır (Tablo 4.27).

**Tablo 4.27: Stres seviyesi ile sindirme arasındaki ilişki**

<b>STRES</b>	<b>Sig.(p)</b>
<b>Gruplar arası</b>	<b>,028</b>

## 5. TARTIŞMA

Tez çalışması kapsamında yapılan ankette sorulan sorulara verilen cevaplar SPSS programında incelenmiş ve yapılan farklı analizlerle psikososyal faktörlerin çalışanlar üzerindeki etkileri ve maruziyet seviyeleri değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, benzer alanda yazılmış başka makalelerle karşılaştırılarak tartışma bölümünde irdelenmiştir.

Türkiye’de iş hayatındaki kadın çalışanların, toplam çalışanlara oranına bakılınca, 2013 yılında sigortalı çalışanların %32’sinin kadın çalışanlardan oluştuğu görülür [17]. Ankete katılanlar arasındaki %43,2’lik kadın çalışan oranı ülke ortalamasından fazladır. Bu durum kadınların istihdam edilmesinde otelcilik sektörünün önemini ortaya koymaktadır. Kadınların erkeklerden fazla olarak istihdam edildiği departmanların başında “resepsiyon” gelmektedir. Resepsiyon çalışanları, otelde kalan müşterilerin en çok iletişim kurduğu kişilerdendir. Bundan dolayı, otelin algısını ve sunumunu iyileştirmek adına bu bölümde çoğunlukla kadınlar istihdam edilmektedir. Bunun yanında, genel alanların ve odaların temizliğiyle ilgili bölümlerde yine kadınların sayıca üstünlüğü görülmektedir. Bunun nedeni ise kadınların temizlik ve titizlik algısının erkeklerden daha fazla oluşudur. Fakat yine temizlikle ilgili olan çamaşırhanede erkek sayısının fazla oluşu, çamaşırhane işlerinin çok ağır oluşundan kaynaklanmaktadır. Burada, ağır malzemelerin kaldırılması, büyük makinalarla çalışma, yetersiz havalandırma gibi durumlar mevcuttur.

ÇASGEM bünyesindeki Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim Uzmanlarından oluşan 5 kişilik yayın ekibi tarafından çeşitli makaleler derlenerek 2013 yılında yayınlanan “Konaklama ve yeme içme işyerlerinde sağlık ve güvenlik” adlı makale, bu tez çalışmasıyla benzer alanda yapılan çalışmalardan biridir. Bu makalede, sektördeki maaşların genel olarak asgari ücret seviyesinde veya bu seviyeden biraz daha fazla olması çalışanın sağlık ve güvenliğini tehdit eden faktörler arasında sayılmıştır. Bununla beraber birçok işyerinde maaş ödemelerinin düzensiz olmasından dolayı bu firmalara yaptırım uygulanmış olması ve bununla ilgili bir raporun da mevcudiyetinden bahsedilmiştir. Bunlara ek olarak kayıt dışı çalışmanın, mevsimlik çalışmanın, belirli süreli sözleşmelerin yaygın olması, çalışanların en temel sosyal haklarından (sağlık güvencesi, güvenli çalışma ortamı, emeklilik, sosyal yardımlar, vb.) sınırlı süre yararlanabilmelerine, kıdem tazminatı gibi haklarından da yararlanamamalarına yol açtığından bahsedilmektedir. Çalışanların çoğunluğunun kıdemi bir yıldan azdır ve ancak %5’i on yıldan uzun bir süre sektörde çalışmayı sürdürebilmektedir. Bu durum çalışan giriş

çıkışının yüksek, mevsimlik çalışmanın yaygın olması, kıdem tazminatı ödememek için giriş çıkış yapılması ve işletmelerin sık sık el değiştirmesiyle açıklanmaktadır [6].

Benzer olarak Örücü ve Esenkale, “Konaklama işletmelerinde iş gören tatminini etkileyen faktörler” adlı makalelerinde turizmdeki mevsimlik çalışmanın etkilerinden bahsederken şu konulara değinmişlerdir: Turizm talebindeki elastikiyet (mevsimlik yoğunlaşma, rezervasyon iptalleri vs.) işletmeleri personel politikaları açısından bazı önlemler almaya iter. Bu önlemlerin başında, kıyı otellerin ölü sezon olarak adlandırdıkları kış aylarında daha az personel çalıştırmaya yönelmeleri gelebilir. Bu durum çalışanın ölü sezonda işsiz kalmasına neden olabilmektedir. Bu korkuyla yaşayan çalışan kendini işine tam anlamıyla veremediğinden dolayı, sektördeki çalışanların motivasyon kaybı hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır [20].

Bu tez çalışmasında, mevsimlik çalışmanın personelin iş değiştirme sıklığını arttırdığı gözlenmiştir. Özellikle sektörde çalışmaya yeni başlayanlardaki iş değiştirme sıklığının fazla oluşu, her sezon sonunda işten ayrılan çalışanların bir sonraki yıl aynı işyerinde çalışmaya başlama oranının düşük olduğunu göstermektedir. Çalışmanın içeriğinde, mevsimlik çalışmanın getirdiği maddi sıkıntıların iş stresi üzerindeki etkileri incelendiği zaman aralarında bağlantılar olduğu görülmüştür. Bu bağlantıların varlığı Örücü ve Esenkale’nin makalesindeki mevsimlik çalışmadan kaynaklanan risk faktörleri ile benzerlik göstermektedir. Mevsimlik çalışmanın getirdiği maddi sıkıntıların iş stresine etkisi yönünden ise ÇASGEM tarafından yayınlanan makale ile benzerlikler görülmektedir.

Mobbing (Psikolojik şiddet veya yıldırma) uygulanmasının çalışanın stres seviyesine etkilerine bakıldığı zaman, yıldırmanın çoğunlukla yöneticiler tarafından uygulandığı ve bunun çalışanın stres seviyesi ile ilişkili olduğu gözlenmiştir. Benzer sonuç Doç. Dr. Umut Avcı ve Ar. Gör. Ufuk Kaya’nın “Yıldırma Algısı ve Etkileri: Hizmet Sektöründe bir Araştırma” [25] adlı makalesinde bahsedilmektedir. Bu makalede, yıldırma (mobbing) davranışlarına maruz kalanların öncelikle iş başında yüksek derecede stres ile karşılaştıkları ve psikolojik açıdan yıprandıkları görülmektedir. Bu bağlamda yıldırmanın etkilerini belirlemek amacıyla yapılan birçok çalışmada mağdurların iş başında yüksek derecede depresyon, stres, endişe yaşadıkları belirlenmiştir. Benzer şekilde, Naime ve Naime (2003) ile Niedl (1996) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları, mağdurlar tarafından stres, depresif sendromlar, yorgunluk ve bitkinlik gibi sorunlar yaşandığını göstermektedir [25].

Sektörün başlıca sorunlarından birinin yöneticiler tarafından maruz kalınan sindirilme olduğu görülmektedir. Yöneticilerin, çalışanları iş arkadaşlarından ve müşterilerden daha fazla sindirmeye çalıştığı anket sonuçlarında görülmektedir. Fiziksel şiddetten hangi bölümlerin daha fazla etkilendiği incelendiğindeyse karşılama, resepsiyon ve santral gibi ön büro çalışanlarının şiddete maruz kalan toplam 17 kişiden 8'i ile şiddete en fazla maruz kalan çalışanlar olduğu görülür. Ön büro elemanları, müşterilerle doğrudan iletişim halinde olduğundan dolayı fiziksel şiddete en fazla maruz kalan otel çalışanlarıdır.

Tükenmişlik sendromu, psikososyal faktörlerin içinde önemli bir tespit aracıdır. Tükenmişlik, Freudenberger'in 1974 yılındaki tanımına göre; başarısızlık, yıpranma, aşırı yükleme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır [18]. Tükenmişlik, stresin farklı bir türü olarak değerlendirilmektedir. Özetle tükenmişlik kavramı, Daley'e (1979) göre yapılan işten kaynaklanan stres sonucunda ortaya çıkan, stresin yoğunluğuna ve süresine göre değişiklik gösteren bir reaksiyondur [18]. Pelit ve Türkmen'in 2008 yılındaki çalışmalarında, özellikle çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde, mesleki başarılarında veya bunlara tezat olarak işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik, turizm sektöründe çalışan kişiler açısından da üzerinde durulması gereken önemli konular arasındadır [18]. Otelcilik sektörünün uzun ve yorucu çalışma saatleri, düşük ücret ve ilerleme olanaklarının azlığı gibi özellikleri, ara elemanlar için sektörde çalışmanın zor olmasına yol açmaktadır. Sektörde iş değişikliği oranı hem ara çalışanlar hem de üst düzey yöneticiler arasında oldukça yüksektir. Sektörün yapısı itibariyle tükenmişlik sendromunun oluşmasına olanak verecek birçok özelliğe sahip olduğu görülmektedir [18]. Yapılan anket çalışmasının sonuçları incelendiğinde, çalışanların yarıdan çoğunun duygusal olarak yıpranmayla karşılaştığı ve bu nedenle tükenmişlikle karşı karşıya kaldığı gözlemlenir. Bu durum, çalışanların iş tatmininin azalmasına yol açarak işletmenin olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Otel işletmelerinde çalışanın iş tatmini ile müşterilerin memnuniyeti ve işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır [20].

İŞKUR tarafından işsizliğin azaltılmasına yönelik olarak yürütülen aktif işgücü piyasası programlarından birisi olan İşbaşı Eğitim Programı, kuruma kayıtlı işsizlerin yine kuruma kayıtlı işyerlerinde sahip oldukları mesleki bilgilerini uygulama yaparak pekiştirmelerini, iş ve üretim süreçlerini bizzat görerek öğrenmelerini sağlamayı amaçlayan bir işi işbaşında öğrenme programıdır. Programın temel amacı mesleki deneyimi veya iş tecrübesi olmayan

kişilere mesleki deneyim ve iş tecrübesi kazandırılarak bu kişilerin istihdam edilebilirliklerinin artırılmasıdır. Bir diğer amacı ise nitelikli işgücü temin etmekte zorlanan işverenlere işe alacakları kişileri işyerinde belli bir süre gözlemleyerek ve eğitim vererek kişiler hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olma ve işe alma konusunda isabetli bir karar verme imkânı sunmaktır. Ayrıca program süresince katılımcılar adına iş kazası ve meslek hastalığı ile genel sağlık sigortası primleri İŞKUR tarafından karşılanarak katılımcıların sağlık hizmetlerinden faydalanmaları sağlanmaktadır [34].

Tez çalışmasında değinilmeyen fakat bu makalede bahsedilen iş dışı yaşam faktörü çalışma hayatının önemli bir parçasıdır. Doç. Dr. Umut Avcı ve Ar. Gör. Ufuk Kaya'nın araştırmasının sonuçlarına göre, yıldırma davranışlarının etkilerinin iş ortamı ile sınırlı olmadığını vurgulamak gerekir. Bu nedenle, işletme yöneticilerinin çalışma ortamındaki yıldırma davranışlarının önüne geçmesi, çalışanların "iş-aile dengelerini" korumalarına fayda sağlayacaktır. Ayrıca, bireyin doğrudan sağlığını tehdit eden yıldırma davranışlarının etkilerinin çalışanı iş başında ve iş dışında oldukça fazla etkilediği düşünülürse, çalışanın sağlığını hedef alan davranışları önlemeye yönelik olarak yöneticilerin girişimlerde bulunması şarttır [25].



## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışmasında otel çalışanlarının maruz kaldığı psikososyal faktörlerin değerlendirilmesi amacıyla çalışanlar üzerinde anketler yapılmış ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur. Bu sonuçların birer birer incelenmesi ve çözüm önerileri aşağıda sunulmuştur.

**Sonuç 1:** Sektörde iş değiştirme sıklığı fazla, tecrübeli çalışan sayısı genç çalışanların sayısından azdır. Bunun sebebi olarak mevsimlik çalışma gösterilebilir. İş sözleşmesinin her bir çalışanla mevsimlik olarak yenilenmesi, işverene istediği çalışanla yeni sözleşme yapma, istemediği kişiyi herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşme yapmayarak işten çıkartma fırsatı sunmaktadır. Sektörün bu özellikleri sektördeki kayıt dışı istihdam oranının yüksek olmasına neden olmaktadır.

### Öneriler:

- Çalışanlara 5510 sayılı kanunda yer alan SGK mevzuatı ve iş hukuku eğitimi verilerek yasal hakları ile ilgili farkındalıkları artırılmalıdır.
- İşverenlere, kayıt dışı istihdama verilen cezalarla ilgili bilgilendirme yapılmalıdır.

**Sonuç 2:** Eğitim seviyesi genel olarak düşüktür. Eğitim seviyesinin düşüklüğü işyerinde iş arkadaşları arasında kaba söz ve davranışları tetiklemektedir. Bu durum işyerlerinde çalışanlar arasında gruplaşmalara ve gerginliğe yol açarak çalışanların iş stresini arttırmaktadır.

### Öneriler:

- İşyerinde çalışanlar arasındaki çatışmalar oluştuğundan sonra çözmeye çalışmak yerine, proaktif yaklaşım benimsenerek, çatışma oluşumunu önleyici tedbirler geliştirmek ve bunları hayata geçirmek gerekir. Çatışmayı önlemeye yardımcı tedbirlere şunlar örnek gösterilebilir:
  - Sosyal aktivitelerle çalışanlar arasındaki iletişimi ve sosyalleşmeyi kuvvetlendirmek,
  - İletişim sorunu yaşayan 2 veya daha fazla çalışan arasındaki sorunu çözmek için yöneticilerinin müdahil olması ve olayların büyümeden çözülmesi,
  - Sindirilmeye maruz kalan çalışanın üzerindeki baskıyı yöneticilerine aktararak gerekli önlemlerin zamanında alınması,
  - Yöneticilerin de benzeri konularda iletişime açık olması

- Düzenli toplantılar gerçekleştirerek çalışanlar arasındaki sorunları tartışmak, sorunların kaynağını belirlemek ve sorunlara çözüm bulmak için çalışanlar teşvik edilmelidir.

**Sonuç 3:** Sektör çalışanları arasında uyku ve dinlenme saatlerinin yetersizliği sık karşılaşılan bir sorundur. Buna neden olarak yoğun iş temposu, fazla mesailer, vardiyalı çalışma ve mesai sırasında verilen antre (gün içi mola) saatlerinin uzun olması gösterilebilir. Antre sistemi özellikle mutfak çalışanları ve garsonlar arasında sık görülen bir çalışma düzenidir. Sabah erken saatlerde (7 civarı) başlayan mesaiye öğle yemeğinden sonra 3 veya 4 saatlik antre arası verilir. Akşam 17.00 civarında başlayan mesainin ikinci yarısı ise gece 22.00 civarına kadar sürer. Bu saatler otelden otele farklılıklar göstermekle birlikte müşterilerin yemek saatlerine göre antre saatleri düzenlendiği için aşağı yukarı benzerdir. Bu sistem, çalışanların uyku haricindeki bütün vakitlerini işe endeksli olarak geçirmelerine, ailesine ve özel hayatına ayırdığı vaktin azalmasına yol açar.

#### **Öneriler:**

- İş kanununda yer alan fazla mesai süresinin üstündeki çalışmaların önüne geçilmesi için çalışanı, yöneticileri ve işvereni bilgilendirme toplantıları yapılmalıdır.
- İş kanunundan doğan fazla mesai ücretlerinin, çalışanların maaşlarına eksiksiz olarak yansıtılması sağlanmalıdır. Bu konuyla ilgili çalışanlara eğitimler verilmelidir.
- İşlerin yoğun olduğu bölümlerde yeterli sayıda çalışanın bulundurulması gereklidir.
- Çalışanların performansını izlemek ve iş yükü çok yüksek olan insanların, fiziksel ve psikolojik olarak üstesinden gelebilmesi için yöneticiler sorumluluk almalıdır. Fazla mesai veya vardiya programını düzenlerken çalışanların katılımı sağlanmalı, talepleri ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır.

**Sonuç 4:** İşyerinde sindirilmeye maruz kalmak çalışanlarda strese neden olmaktadır. Özellikle yöneticiler tarafından sindirilmeye maruz kalmak, çalışanın kendine güvenini zedeleyerek stres seviyesinin yükselmesiyle birlikte yöneticiye duyulan saygının azalmasına yol açar. Sindirme ve sataşma davranışlarıyla en fazla yeme & içme hizmetleri bölümünde karşılaşılmaktadır.

### **Öneriler:**

- Çalışanlara ve yöneticilere, psikolojik şiddet (mobbing) hakkında verilecek eğitimlerle bir yandan konuyla ilgili bilgileri artarken diğer yandan bu konuda alınması gerekli tedbirleri benimseyerek kolaylıkla uygulayabilmeleri sağlanmalıdır.
- Psikolojik şiddet ile ilgili yabancı dildeki yayınlar dilimize çevrilerek yayınlanması sağlanmalıdır.
- Psikolojik şiddetin İSG mevzuatında yer alması için ilgili tarafların öncülüğünde çalışma yapılmalıdır.

**Sonuç 5:** Tatil yapanlara hizmet sunmak iş stresine neden olmaktadır. Özellikle Antalya gibi turistik bölgelerdeki otel çalışanlarında stres seviyesinin bu durumla bağlantılı olduğu gözlenmiştir. Bunun nedenlerinden birisi tatil için otelde bulunan müşterilerin aksaklıklara ve olumsuzluklara olan hoşgörü düzeyinin normal zamana göre daha düşük olmasıdır. Bu durum, çalışanlar üzerinde ek baskıya neden olduğu ve daha fazla dikkat ve özen gerektirdiği için çalışanlara stres unsuru olarak yansımaktadır.

### **Öneriler:**

- Çalışanın işe başlamadan önce alacağı eğitimlere yeterince zaman ayrılmalıdır. Çalışanların becerilerinin geliştirilmesi için sürekli teşvik edilmeleri gerekir.
- Yöneticiler, çalışanların mesleki yeterlilikleri ile yaptığı işin birbirine uygun olmasını sağlamalıdır. Çalışanların iş memnuniyetleri izlenmelidir.
- Yapılan işin çeşitliliğini artırmak için görevlerin kapsamı genişletilerek çalışma sisteminde rotasyon düzeni oluşturulmalıdır.
- Çalışanlara sorumluluk ve problem çözme becerisi kazandırmak için eğitimler verilmelidir.

**Sonuç 6:** Mevsimlik çalışma strese neden olmaktadır. Turistik yörelerdeki mevsimlik çalışma çalışmada işi sahiplenme sorunu ve maddi kaygılar getirdiği için iş stresinin yükselmesine yol açmaktadır.

### **Öneriler:**

- Turistik yörelerde kış aylarındaki işsizliğin önüne geçmek için, yaz turizminin mevsimlik çalışma sistemini dengeleyecek kış ve kongre turizmi vs. yeni yatırımlar

yapılarak turizmde istihdam edilenlerden vasıfları uygun olanlar bu iş alanlarına yönlendirilmelidir.

- Çalışanların İŞKUR'un düzenlediği işbaşı eğitimlerine katılarak hem kış aylarındaki işsizliğin önüne geçmeleri, hem de işiyle ilgili eğitimlerini almaları sağlanmalıdır. İşverenler, programa katılan işsizlere işi öğreterek istihdam etmek istedikleri kişiyi işbaşında görme, mesleki deneyim ve becerilerinin gelişip gelişmediğini gözlemleme şansına sahip olmakta ve bu sayede doğru çalışanı seçme imkânına kavuşarak hem personel arama maliyetlerinden, hem de zaman kaybından kurtulmaktadır.
- Nitelikli ve işiyle ilgili gerekli mesleki eğitimi almış çalışanlar istihdam edilmelidir.

**Sonuç 7:** Fiziksel şiddete en fazla maruz kalanlar ön büro çalışanlarıdır. Bu çalışanlar, fiziksel şiddete çoğunlukla müşteriler tarafından maruz kalmaktadırlar.

#### **Öneriler:**

- Otellerdeki güvenlik görevlilerinin ön büronun güvenliğini sağlayacak şekilde konumlandırılması gerekir.
- Öncelikle ön büro çalışanlarına, ardından bütün personele iletişim becerileri ile ilgili eğitimler verilmelidir.
- Şiddete maruz kalan çalışanların böylesi durumlarda yapması gerekenlerle ilgili eğitim verilmesi (tanıma, yardım alma, raporlama vb.) sağlanmalıdır.

**Sonuç 8:** Çalışanların karar alma süreçlerine dâhil edilmemesi işlerini sahiplenememelerine, hızlı verilmesi gereken kararlarda sorumluluk almak yerine yöneticisinin sorunu çözmesini beklemesine ve zaman kaybına neden olmaktadır. Bu durum çalışanın iş tatminini azaltarak işini yaparken daha az sorumluluk almasına ve sonuç olarak mutsuzluğuna ve iş stresine neden olmaktadır.

- İşle ilgili karar alma süreçlerinde, yöneticinin çalışanları cesaretlendirmesi ve dinlemeye açık olması işinin sahibi olduğu hissettirilerek, hem işine karşı sorumluluk duyacak, hem de işini daha anlamlı bularak memnuniyetle yapacaktır. Bu durum, çalışanın iş tatminine olumlu yansıyacaktır.
- Alınması gereken hızlı kararlarda yöneticinin mümkün olan durumlarda çalışanın fikrine başvurması hem sorunlara daha hızlı çözüm bulunarak müşteri memnuniyetini ve otelin işletme başarısını arttıracak, hem de çalışanın kendine olan saygısını ve işini sahiplenmesine katkıda bulunacaktır.

Ülkemizde otelcilik sektörü ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği yönünden yeterince saha çalışmasının yapılamaması iyi uygulama örneği eksikliğine neden olmaktadır. Söz konusu eksikliğin giderilmesi amacıyla konu ile ilgili kamu kurumları tarafından yönlendirici ve rehber niteliği taşıyan bir çalışmanın yapılması sektörü yönlendirmede faydalı olacaktır. Ayrıca, İSGGM'nin yürüttüğü psikososyal faktörlerle ilgili rehber hazırlığı çalışmalarında otelcilik sektörüne değinilmelidir. Mevzuat çalışmalarında, çalışanların psikososyal durumu göz önünde bulundurularak, iş kaynaklı strese ve psikolojik şiddete değinilmesi bu kavramların farkındalığının artması adına önem arz etmektedir.



## KAYNAKLAR

- [1] Kültür Bakanlığı Turizm verileri, <https://www.kultur.gov.tr/TR,23266/turizm-verileri.html> (Erişim Tarihi: 25.12.2014).
- [2] Yıldız Z., Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam zerindeki Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Isparta, 2011.
- [3] Otel ve Lokanta İşletmeciliği Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği, *Fişek Enstitüsü*, [www.isguvenligi.net](http://www.isguvenligi.net) (Erişim Tarihi: 25.12.2014)
- [4] Zohar, D., *Analysis of job stress profile in the hotel industry*, International Journal of Hospitality Management, Sayfa 219-231, Haifa, 1994.
- [5] TURSAB, *Incoming Turizm Raporu*, 2014.
- [6] T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi, *Konaklama Yeme İçme İşyerlerinde Sağlık ve Güvenlik* (Birinci Baskı), Brukan Dijital Matbaa, Sayfa: 45-58, Ankara, 2013.
- [7] *Panorama of EU Industry*, European Commission, France, 1994.
- [8] Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (OSHA), *Protecting Workers in hotels, restaurants and catering*, European Publication Office, Brüksel, 2008.
- [9] Ovacılı, S., *Ankara'da beş yıldıızlı bir otel çalışanlarının sağlık ve güvenlik durumunun ve çalışma koşullarının tespiti*, İş Sağlığı Programı Yüksek Lisans Tezi, T.C. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sayfa: 18-22, Ankara, 2009
- [10] Arıkan, R., *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*, Asil Yayın, Ankara, 2004.
- [11] Karasar, N., *Bilimsel araştırma yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005.
- [12] Arlı, M. ve Nazik, H., *Bilimsel araştırmaya giriş*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2001.
- [13] Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S., *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- [14] Balcı, A., *Sosyal bilimlerde araştırma*, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2005.

- [15] Young, P. V., *Bilimsel sosyal incelemeler ve araştırma* (Çeviri: Bingöl, G. ve İşçil, N.), Ege Matbaası, Ankara, 1968.
- [16] Hamioğlu, B. ve AKSOY, H. *Örneklem Büyüklüğü ve Olası Yanılgılar*, Ankara, 2006.
- [17] SGK İstatistik Yıllığı (2013), Ankara.
- [18] Üngüren E., Doğan H., Özmen M., Tekin Ö. A., *Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, Yaşar Üniversitesi Yayınları*, İstanbul, 2010.
- [19] Otel ve Restoran İşletmeleri İçin İş Sağlığı ve Güvenliği, [http://www.turizmdosyasi.com/haber\\_oku.asp?haber=1077](http://www.turizmdosyasi.com/haber_oku.asp?haber=1077) (Erişim Tarihi: 11.06.2015)
- [20] Örucü E. ve Esenkal F., *Konaklama işletmelerinde iş gören tatminini etkileyen faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2006.
- [21] Akdağ M., *SPSS’de İstatistiksel Analizler*, Malatya, 2011.
- [22] Hoel H. & Einarsen S., *Violence at work in hotels, catering and tourism*, ILO, 2003.
- [23] *Psychosocial factors at work*, National Centre for the Working Environment (NRCWE), Copenhagen, Denmark, 2007.
- [24] *Psychosocial Working Conditions in Britain in 2010*, Statistics Branch Health and Safety Executive, Britain, 2010.
- [25] Avcı, U., ve Kaya, U., *Yıldırma Algısı ve Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt 68, No. 2, Sayfa:1 – 25, Ankara, 2013.
- [26] SGK, *Kayıt dışı istihdam oranları*, [http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/sigortalilik/kayitdisi\\_istihdam/kayitdisi\\_istihdam\\_oranlari](http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/sigortalilik/kayitdisi_istihdam/kayitdisi_istihdam_oranlari) / (Erişim Tarihi: 20.10.2015)
- [27] Karaarslan E., *Kayıt Dışı İstihdam ve Neden Olduğu Mali Kayıpların Bütçe Üzerindeki Etkileri: Türkiye Örneği* (7. baskı), Mali Hizmetler Derneği, Sayfa 21-24, Ankara, 2010.
- [28] T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Onuncu Kalkınma Planı (2014 - 2018) 2015 YILI PROGRAMI*, Ankara, 2014.



[29] Cox, T., & Griffiths, A., “*The nature and measurement of work-related stress: theory and practice*”, Evaluation of Human Work (3rd ed.), CRS Press, Londra, 2005.

[30] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Working conditions and job quality: Comparing sectors in Europe*, Dublin, 2014.

[31] Seifert, A., M. & Messing, K., “*Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners*”, Sayfa 557-578, Antipode, 2006.

[32] Guerrier, Y. & Adib, A. S., “*No, we don't provide that service: The harassment of hotel employees by customers*”, Work, Employment and Society, 14. Basım, Sayfa 689-705, 2000.

[33] Parent-Thirion, A., Fernandez Macias, E., Hurley, J., & Vermeulen, G., “*Fourth European survey on working conditions 2005*”, Eurofound Report, 2007.

[34] Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü (İŞKUR), *İşbaşı Eğitim Programları*,

<http://www.iskur.gov.tr/isarayan/i%C5%9Fba%C5%9F%C4%B1e%C4%9Fitim.aspx>

(Erişim Tarihi: 18.11.2015)



# ÖZGEÇMİŞ

## Kişisel Bilgiler

SOYADI, adı : SERTER, Erkan Serdar  
Doğum tarihi ve yeri : 01.01.1985, Manavgat  
Telefon : 0 (312) 296 77 05  
E-Posta : erkan.serter@csgb.gov.tr



## Eğitim

Derece	Okul	Mezuniyet tarihi
Lisans	Orta Doğu Teknik Üniversitesi / Endüstri Müh.	2009
Lise	Alanya Lisesi (Y.D.A.)	2003

## İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2012- (Halen)	ÇSGB	İş Sağlığı ve Güvenliği Uzm. Yrd.
2010-2011	Brisa	Doğu Karadeniz Satış Sorumlusu

## Yabancı Dil

İngilizce (YDS-2014: 80)

## Yayımlar

-

## Mesleki İlgil Alanları

Risk Değerlendirmesi, Ergonomi, Mobbing, İş psikolojisi.

## Hobiler

Fotoğrafçılık, kampçılık, sinema.



## EKLER

### EK-1: ANKET

#### İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

#### **“OTEL ÇALIŞANLARININ MARUZ KALDIĞI PSİKOSOSYAL FAKTÖRLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ” UZMANLIK TEZİ ANKET ÇALIŞMASI**

Aşağıdaki anket İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlığı alanındaki tez konuma veri oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. İşyerlerindeki çalışma koşullarının iyileştirilebilmesine katkı sağlamak ve iş kaynaklı psikososyal faktörlerin değerlendirilebilmesini amaçlamaktadır. Ankete verilen cevapların gizliliği ilkesi esas olup istatistiki bilgiler haricinde **hiçbir kimlik bilgisi istenmemektedir**. Anketimize zaman ayırdığınız için teşekkür eder, size ve gelecek nesillere daha iyi koşullarda bir çalışma hayatı dileriz.

**Not: Anket sayfaları arkalı önlüdür. Toplam 3 sayfadan (2 Yaprak) oluşmaktadır. Tahmini Cevaplama süresi yaklaşık 10 dakikadır.**

Çalışan hakkında bilgilendirici sorular:

- Hangi bölümde çalışıyorsunuz? Lütfen ‘X’ ile işaretleyiniz.

#### 1. ÖN BÜRO

- 1.1. Karşılama ve Bagaj ( )
- 1.2. Resepsiyon ( )
- 1.3. Santral ( )
- 1.4. Yönetim ( )

#### 2. KAT HİZMETLERİ

- 2.1. Genel Alanların Temizliği ve Bakımı ( )
- 2.2. Odaların Temizliği ve Bakımı ( )
- 2.3. Çamaşırhane ( )

#### 3. YEME İÇME HİZMETLERİ

- 3.1. Mutfak ( )
- 3.2. Restoran ( )
- 3.3. Kafe & Bar ( )
- 3.4. Bulaşıkhanne ( )
- 3.5. Satın Alma – Depolama ( )

#### 4. DESTEK HİZMETLERİ

- 4.1. Teknik Servis ( )
- 4.2. Güvenlik ( )
- 4.3. Otopark hizmetleri ( )
- 4.4. Diğer Destek Hizmetleri ( )

- Cinsiyetiniz nedir (.....)
- Eğitim Durumunuz nedir? (.....)
- Turizm sektöründe toplam kaç yıldır çalışıyorsunuz? (.....)
- Şu an çalıştığınız otelden önce kaç farklı otelde çalıştınız? (.....)
- Şu an çalıştığınız otelde kaç yıldır çalışıyorsunuz? (.....)
- Aşağıdaki yaş aralıklarından bulunduğunuz aralığı işaretleyiniz?

O 14-17

O 18-29

O 30-45

O 46'dan fazla

## 1. BÖLÜM

**SAĞLIK SORULARI:** Aşağıdaki sağlığınıza ilgili soruları son 1 ayınızı değerlendirerek cevaplayınız.

Size uygun olan seçeneği 'X' ile işaretleyiniz:

SORU	Asla	Nadiren	Ara sıra	Sık sık	Daima
1- Ne sıklıkta uykuya dalmakta zorlanıyorsunuz?					
2- Ne sıklıkta gece uyumanıza rağmen yeterince dinlenmemiş olarak uyanıyorsunuz?					
3- Ne sıklıkta fiziksel olarak yıprandığınızı hissediyorsunuz?					
4- Ne sıklıkta duygusal olarak yıprandığınızı hissediyorsunuz?					
5- Ne sıklıkta sabah çok erken saatte uyanıp bir daha uykuya dalamıyorsunuz?					
6- Ne sıklıkta gece sürekli uyanıyorsunuz ve tekrar uykuya dalmakta zorlanıyorsunuz?					
7- Ne sıklıkta kendinizi sinirli ve gergin hissedersiniz?					

Aşağıdaki soruları genel olarak çalışma ortamınızı değerlendirerek cevaplayınız.

SORU	Katılmıyor	Çoğunlukla Katılmıyor	Kararsızım	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1- İşyerinde beni sindirmeye çalışanlar var.					
2- İşimi nasıl yapacağıma kendi başıma karar verebilirim.					
3- Yöneticilerim işle ilgili alacağı kararlarda personele danışır.					
4- İşimle ilgili değişiklik yapıldığında uygulamaya nasıl					

koyulacağı hususunda yeterince bilgilendirilirim.					
5- Şefim/müdürüm beni işim konusunda yüreklendirir/motive eder.					
6- İş arkadaşlarımdan gereken saygıyı görürüm.					
7- Yöneticilerimden gereken saygıyı görürüm.					
8- İş arkadaşlarım benim işle ilgili sorunlarımı dinlemeye açıktırlar.					
9- İşim bende strese yol açıyor.					
10- Tatile gelen müşterilerin istekleri ile yöneticilerimin iş baskısı arasında kaldığım zamanlar oluyor.					
11- Başkalarının tatil yaparken benim çalışmak zorunda olmam beni rahatsız ediyor.					
12- İş arkadaşlarım tarafından kaba söz veya davranışlar şeklinde kişisel saldırıya maruz kalıyorum.					
13- İşimin yoğunluğundan dolayı bazı görevlerimi göz ardı etmek zorunda kalıyorum.					
14- İşimdeki görevlerimi ve sorumluluklarımı biliyorum.					
15- İş arkadaşlarım arasında bölünme ve gerginlik vardır.					
16- İşimi yaparken zaman baskısı görüyorum.					
17- İşimle ilgili beni destekleyici geri bildirim alırım.					
18- Mesai sırasında yoğun şekilde çalışmak zorundayım.					
19- Farklı bölümlerin benden aynı anda yapmakta zorlanacağım işler istediği oluyor.					
20- Mesai sırasında yeterince mola verebiliyorum.					
21- İşim zorlaşınca iş arkadaşlarım bana yardım ediyorlar.					
22- Mesai sırasında hızlı çalışmak zorundayım.					
23- İşimle ilgili bir sorunu çözme konusunda yöneticime güvenebilirim.					
24- Lojmandaki yaşam koşullarım işime olan motivasyonumu olumsuz etkiliyor.					
25- Mevsimlik çalışma zorunluluğu yüzünden işimi sahiplenemiyorum.					
26- Mevsimlik çalışmanın getirdiği kış aylarındaki maddi sıkıntılarım yüzünden gelecek kaygısı taşıyorum.					

## 2. BÖLÜM

### Evet-Hayır ve Sıklık Soruları

1- Son 1 yıl içinde işyerinde fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?

a) Her gün b) Haftada 1 kez c) Ayda 1 kez d) 1 yılda birkaç kez e) Hayır

2- Cevabınız “Evet” ise aşağıdakilerden hangisi tarafından? (1’den fazla şikkı işaretleyebilirsiniz)

- a. İş Arkadaşlarım
- b. Yöneticim
- c. Müşteriler

3- Son 1 yıl içinde işyerinde aynı kişi veya kişiler tarafından tekrarlayan bir şekilde sataşmaya/sindirilmeye maruz kaldınız mı?

a) Her gün b) Haftada 1 kez c) Ayda 1 kez d) 1 yılda birkaç kez e) Hayır

4- Cevabınız “Evet” ise aşağıdakilerden hangisi tarafından? (1’den fazla şikkı işaretleyebilirsiniz)

- a. İş Arkadaşlarım
- b) Yöneticim
- c) Müşteriler

Erkan Serdar SERTER

İSG Uzman Yrd.