

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**İŞ DOYUMUNUN ALGILANAN İŞ RİSKİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİZM  
İŞLETMELERİ SPA BÖLÜMLERİNDEKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR  
ARAŞTIRMA**

**DOKTORA TEZİ**

**Şebnem AKMAN BALTA**

**İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı  
İş Sağlığı ve Güvenliği Doktora Programı**

**NİSAN 2022**

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



İŞ DOYUMUNUN ALGILANAN İŞ RİSKİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİZM  
İŞLETMELERİ SPA BÖLÜMÜNDEKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR  
ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

Şebnem AKMAN BALTA  
(181215007)

İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı

İş Sağlığı ve Güvenliği Doktora Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hasan Uğur ÖNCEL

NİSAN 2022



**T.C.**  
**İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

**Yüksek Lisans Tez Onay Formu**

Enstitümüz, İş Sağlığı ve Güvenliği Doktora 181215007 numaralı öğrencisi Şebnem AKMAN BALTA'nın "İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümündeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 21.04.2022 tarihinde oluşturduğu jüri tarafından *oy birliği* ile Doktora Tezi olarak *kabul* edilmiştir.

**Öğretim Üyesi Adı Soyadı**

**Tez Savunma Tarihi:** 21/04/2022

- 1) Tez Danışmanı:** Dr. Öğr. Üyesi Hasan Uğur ÖNCEL
- 2) Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YAĞIMLI
- 3) Jüri Üyesi:** Prof. Dr. Mehmet Ziya FIRAT
- 3) Jüri Üyesi:** Doç. Dr. Gülseren YURCU
- 3) Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Erdem TEZCAN

## YEMİN METNİ

Doktora tezi olarak sunduğum “İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümündeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (10/04/2022)

Şebnem AKMAN BALTA





*Eşime ve Çocuklarıma,*

## **ÖNSÖZ**

Doktora tez başlangıcından bitişine kadarki sürede bana her türlü desteği sağlayan, moral veren ve gece gündüz demeden sorularıma cevap veren değerli danışmanlarım Dr. Öğr. Üyesi Hasan Uğur ÖNCEL ve Prof. Dr. Mehmet Ziya FIRAT'a teşekkürü bir borç bilirim.

Tez çalışmamın başından sonuna kadar beni yönlendiren ve hiçbir desteğini esirgemeyen istatistik hocam Öğr. Gör. Ahmet TEKE'ye teşekkür ederim.

Hayatımın her alanında yanımda olan, sevgisini bir an olsun eksik etmeyen değerli hayat arkadaşım Abdurrahman BALTA, oğlum Noah ve kızım Elifsu BALTA'ya teşekkür ederim.

**Nisan 2022**

**Şebnem AKMAN BALTA**  
**(SPA & Wellness İşletmecisi)**

## İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
KISALTMALAR.....	ix
ÇİZELGE LİSTESİ.....	x
ŞEKİL LİSTESİ.....	xi
ÖZET.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1. Araştırmanın Amacı .....	2
1.2. Araştırmanın Önemi.....	2
1.3. Araştırmanın Varsayımları .....	3
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	3
1.5. Hipotezler .....	4
<b>2. İŞ DOYUMU .....</b>	<b>5</b>
2.1. İş Doyumunu Kavramı .....	5
2.2. İş Doyumunu Kavramının Önemi.....	7
2.3. İş Doyumunun Boyutları .....	8
2.3.1. İçsel doyum.....	8
2.3.2. Dışsal doyum.....	9
2.3.3. Yetenek kullanımı .....	9
2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler .....	10
2.4.1. İçsel faktörler .....	10
2.4.1.1. Cinsiyet .....	10
2.4.1.2. Yaş ve hizmet süresi .....	11
2.4.1.3. Eğitim düzeyi.....	11
2.4.1.4. Meslek ve statü .....	11
2.4.1.5. Kişilik.....	12
2.4.1.6. Sosyo kültürel çevre.....	12
2.4.2. Dışsal faktörler .....	13
2.4.2.1. Fiziksel özellikler.....	13
2.4.2.2. Ödüllendirme ve ücret düzeyi .....	13
2.4.2.3. Özendirme (Motivasyon) .....	14
2.4.2.4. Birlikte çalışılan işgörenler .....	14
2.4.2.5. Ast-üst ilişkileri .....	14
2.4.2.6. İlerleme imkanları.....	15
2.4.2.7. Kararlara katılma .....	16
2.4.2.8. İletişim .....	16
<b>3. ALGILANAN İŞ RİSKİ .....</b>	<b>17</b>
3.1. Algılanan İş Riski Kavramı .....	17
3.2. Algılanan İş Riski Boyutları .....	19
3.2.1. Algılanan yönetim riski .....	19

3.2.2. Algılanan beşeri ve ekipman riski .....	20
3.2.3. Algılanan çevresel risk .....	22
3.3. İş Riskini Etkileyen Faktörler .....	24
3.3.1. Fiziksel faktörler.....	24
3.3.1.1. Termal konfor .....	25
3.3.1.2. Aydınlatma .....	28
3.3.1.3. Gürültü .....	29
3.3.1.4. Titreşim .....	30
3.3.2. Kimyasal faktörler .....	31
3.3.3. Biyolojik faktörler .....	33
3.3.4. Psikososyal faktörler.....	35
3.3.5. Ergonomik faktörler .....	35
3.3.5.1. Fiziksel faktörler.....	37
3.3.5.2 Bilişsel faktörler .....	40
3.3.5.3. Örgütsel faktörler.....	41
<b>4. YÖNTEM.....</b>	<b>44</b>
4.1 Araştırma Modeli .....	44
4.2. Evren ve Örneklem.....	45
4.3. Veri Toplama Araçları.....	45
4.3.1. Kişisel bilgi formu.....	46
4.3.2. İş sağlığı ve güvenliği görüş formu .....	46
4.3.3. İş doyumu ölçeği .....	47
4.3.4. Algılanan iş riski ölçeği .....	48
4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi .....	49
4.5. Etik Kurul Onayı .....	49
4.6. Pilot Çalışma .....	49
<b>5. BULGULAR.....</b>	<b>51</b>
5.1. Demografik Bulgular.....	51
5.1.1. Örnekleme ait demografik bulgular.....	51
5.1.2. İş sağlığı ve güvenliği görüş formuna ait bulgular .....	53
5.2. Tanımlayıcı İstatistikler .....	55
5.3. Faktör Analizleri .....	58
5.3.1. İş doyumu ölçeği keşfedici faktör analizi .....	58
5.3.2. İş doyumu ölçeği doğrulayıcı faktör analizi .....	60
5.3.3. Algılanan iş riski ölçeği keşfedici faktör analizi.....	62
5.3.4. Algılanan iş riski ölçeği doğrulayıcı faktör analizi .....	64
5.4. Yakınsak Geçerlilik.....	66
5.5. Ayrışma Geçerliliği .....	68
5.6. Güvenilirlik Analizleri.....	69
5.7. Normallik Analizleri.....	70
5.8. İş Doyumu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular .....	72
5.9. Algılanan İş Riski Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular ...	72
5.10. Korelasyon Analizleri.....	73
5.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi Yol Analizi .....	75
<b>6. TARTIŞMA VE SONUÇ.....</b>	<b>79</b>
<b>7. ÖNERİLER.....</b>	<b>85</b>
<b>KAYNAKLAR.....</b>	<b>87</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>98</b>
Ek 1: Anket Formu.....	98
Ek 2: Etik Kurul Onay Formu .....	103

Ek 3: Ölçek İzin Formu .....	104
Ek 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Son Hali .....	105
Ek 5: Algılanan İş Riski Ölçeği Son Hali .....	106
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>107</b>



## KISALTMALAR

<b>ABER</b>	: Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski
<b>AİÇR</b>	: Algılanan İç Çevre Riski
<b>AİR</b>	: Algılanan İş Riski
<b>AYR</b>	: Algılanan Yönetim Riski
<b>BG</b>	: Birleşik Güvenilirlik
<b>DD</b>	: Dışsal Doyum
<b>DFA</b>	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
<b>ILO</b>	: International Labour Organization
<b>İÇD</b>	: İçsel Doyum
<b>İD</b>	: İş Doyumu
<b>KFA</b>	: Keşfedici Faktör Analizi
<b>MBN</b>	: Market Business News
<b>MBS</b>	: Mevzuat Bilgi Sistemi
<b>OAV</b>	: Ortalama Açıklanan Varyans
<b>SGK</b>	: Sosyal Güvenlik Kurumu
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>YEM</b>	: Yapısal Eşitlik Modellemesi
<b>YK</b>	: Yetenek Kullanımı

## ÇİZELGE LİSTESİ

### Sayfa

Çizelge 4.1: İş Doyumu Ölçeği.....	47
Çizelge 4.2: Algılanan İş Riski Ölçeği .....	48
Çizelge 5.1: Frekans Analizi Sonuçları .....	51
Çizelge 5.2: İş Sağlığı ve Güvenliği Görüş Formu Frekans Analizi Sonuçları .....	53
Çizelge 5.3: İş Doyumu Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri .....	56
Çizelge 5.4: Algılanan İş Riski Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri .....	57
Çizelge 5.5: İş Doyumu Ölçeği KFA Sonuçları .....	59
Çizelge 5.6: İş Doyumu Ölçeği DFA Sonuçları .....	62
Çizelge 5.7: Algılanan İş Riski Ölçeği KFA Sonuçları.....	63
Çizelge 5.8: Algılanan İş Riski Ölçeği DFA Sonuçları.....	66
Çizelge 5.9: Ölçeklere Ait Standardize Edilmiş Faktör Yükleri, AVE ve CR Değerleri.....	67
Çizelge 5.10: İş Doyumu Ölçeği Ayrışma Geçerliliği Sonuçları.....	68
Çizelge 5.11: Algılanan İş Riski Ölçeği Ayrışma Geçerliliği Sonuçları.....	68
Çizelge 5.12: Ölçek ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach Alfa Katsayıları .....	69
Çizelge 5.13: Ölçeklere Ait Normallik Test Sonuçları .....	70
Çizelge 5.14: İş Doyumu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular...72	
Çizelge 5.15: Algılanan İş Riski Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular .....	73
Çizelge 5.16: Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları.....	74
Çizelge 5.17: Model Uyum İndeks Katsayıları.....	76
Çizelge 5.18: Yol Analizi Sonuçları.....	76

## ŞEKİL LİSTESİ

### Sayfa

Şekil 3.1: Türkiye’deki turizm sektöründe yaşanan iş kazalarının yıllara göre değişimi (SGK, 2020) .....	18
Şekil 3.2: Algılanan İş Riski Boyutları.....	19
Şekil 3.3: Maske Kullanımı ve Uyarı Levhaları .....	21
Şekil 3.4: Eldiven Kullanım İhmali.....	21
Şekil 3.5: SPA Zemini Kaydırmaz Bant ve Kaygan Zemin Uyarısı .....	22
Şekil 3.6: SPA Alanı Hijyen Durumu .....	23
Şekil 3.7: İş Riskini Etkileyen Faktörler .....	24
Şekil 3.8: Termal Konforu Sağlayan Fiziksel Etmenler .....	25
Şekil 3.9: SPA Alanı Sıcaklık Ölçer .....	26
Şekil 3.10: SPA Alanı Havalandırma Üniteleri .....	27
Şekil 3.11: SPA Alanı Nem Ölçer.....	28
Şekil 3.12: SPA Masaj Odası Aydınlatmaları.....	29
Şekil 3.13: SPA Masaj Odasında Gürültüye Neden Olan Cihazlar .....	30
Şekil 3.14: SPA Ortamlarında Yer Alan Kimyasal Maddelere Örnekler .....	33
Şekil 3.15: Ergonomik Risk Faktörleri.....	37
Şekil 3.16: Fare Tutma Şeklinin Yanlış Kullanımı .....	38
Şekil 3.17: Fare Tutma Şeklinin Doğru Kullanımı .....	38
Şekil 4.1: Araştırma Modeli.....	44
Şekil 5.1: İş Doyumu Ölçeği Yamaç Grafiği.....	60
Şekil 5.2: İş Doyumu Ölçeği DFA Diyagramı.....	61
Şekil 5.3: Algılanan İş Riski Ölçeği Yamaç Grafiği .....	64
Şekil 5.4: Algılanan İş Riski Ölçeği DFA Diyagramı .....	65
Şekil 5.5: İş Doyumu Ölçeği Q-Q Plot Grafiği.....	71
Şekil 5.6: Algılanan İş Riski Ölçeği Q-Q Plot Grafiği.....	71
Şekil 5.7: Yol Analizi Diyagramı.....	75

# İŞ DOYUMUNUN ALGILANAN İŞ RİSKİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİZM İŞLETMELERİ SPA BÖLÜMÜNDEKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

## ÖZET

Araştırmanın amacı, turizm işletmeleri SPA bölümündeki çalışanların iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırmanın evreni, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelidir. Araştırmanın örneklemi ise Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Antalya, Bodrum ve İstanbul illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin SPA personelidir. Araştırma verilerini toplamak için anket tekniği kullanılmış ve bu kapsamda geçerli 435 veri toplanmıştır. Verilerin toplandıktan sonra gerekli analizlerin yapılması için SPSS (Statistical Package for the Social Science) 26 ve AMOS (Analysis of Moment Structures) 22 programlarına aktarılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak iş doyumunu ve algılanan iş riski ölçekleri için frekans, geçerlilik (keşfedici, doğrulayıcı, yakınsak ve ayrışma geçerliliği) ve güvenilirlik (Cronbach alfa) analizleri yapılmıştır. İkinci olarak, ortaya çıkan yapılar için normallik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Son olarak, araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon ve Yapısal Eşitlik Modeli ile Yol Analizi yapılmıştır. Analiz neticesinde; dışsal doyumun algılanan yönetim ve iç çevre riskini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Beta katsayıları incelendiğinde, dışsal doyumun en çok algılanan iç çevre riskini etkilemiştir. İçsel doyumun ise algılanan yönetim ve iç çevre riskini negatif, algılanan beşeri ve ekipman riskini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Beta katsayıları incelendiğinde, içsel doyumun en çok algılanan iç çevre riskini etkilemiştir. Son olarak, yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif, algılanan iç çevre riskini ise pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Beta katsayıları incelendiğinde, yetenek kullanımının en çok algılanan beşeri ve ekipman riskini etkilemiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *İş Doyumu, Algılan İş Riski, SPA, Otel, Turizm*

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON PERCEIVED JOB RISK:  
A RESEARCH ON EMPLOYEES IN TOURISM ENTERPRISES SPA  
DEPARTMAN**

**ABSTRACT**

The aim of the research is to determine the effect of job satisfaction of the employees in the SPA department of tourism enterprises on the perceived job risk. The universe of the research is SPA personnel working in 4 and 5 star hotels affiliated to the Ministry of Culture and Tourism. The sample of the research is the SPA personnel of the 4 and 5 star hotels in the provinces of Antalya, Bodrum and Istanbul, which are affiliated to the Ministry of Culture and Tourism. Questionnaire technique was used to collect research data and 435 valid data were collected in this context. After the data were collected, they were transferred to SPSS (Statistical Package for the Social Science) 26 and AMOS (Analysis of Moment Structures) 22 programs for necessary analysis. In this context, firstly, frequency, validity (exploratory, confirmatory, convergent and discriminant validity) and reliability (Cronbach's alpha) analyzes were performed for job satisfaction and perceived job risk scales. Secondly, normality analyzes were performed for the resulting structures. Then, descriptive statistics were made. Finally, correlation analysis and Path Analysis with Structural Equation Model was conducted to test the research hypotheses. As a result of the analysis; It has been determined that external satisfaction affects the perceived management and internal environment risk negatively. When beta coefficients were examined, it was found that external satisfaction most affected the perceived internal environment risk. It has been determined that internal satisfaction affects perceived management and internal environment risk negatively, and perceived human and equipment risk positively. When beta coefficients are examined, internal satisfaction has the most effect on perceived internal environment risk. Finally, it has been determined that the use of talent affects the perceived human and equipment risk negatively and the perceived internal environment risk positively. When beta coefficients were examined, talent use most affected perceived human and equipment risk.

**Keywords:** *Job Satisfaction, Perceived Job Risk, SPA*

## 1. GİRİŞ

Türkiye Sosyal Güvenlik Kurumu'nun en son yayımladığı istatistik verilerine göre 2020 yılında Turizm sektöründe toplam 7.683 iş kazası kayıt altına alınmıştır (SGK, 2020). Buna göre, Turizm sektöründe her gün 21 kişiden fazla çalışan, iş kazası geçirmektedir. Bu sonuç, iş kazalarının hala yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. SPA işletmelerinin iş kazalarını minimuma indirmek için önlemler alınması, onların iş risklerini azaltma noktasında önemli ölçüde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

SPA işletmelerinin emek-yoğun hizmet vermesinden dolayı insan unsuru, özellikle de iş doyumu konusu ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş doyumu düşük olan bir çalışanın misafire sunduğu hizmetin tatmin edici olması pek mümkün değildir. Bu nedenle, SPA çalışanlarının işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. SPA çalışanlarının işlerinden doyum sağlayabilmeleri için de fiziki çalışma şartlarının iş görenlere uygun olarak tasarlanması gerekmektedir.

Turizmin bir parçası olarak SPA sektöründe çalışan işgörenlerin önemi, diğer sektörlerle göre daha büyüktür. Hizmet sektörü kapsamında, turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan SPA merkezleri ülkelerin ekonomisinde ağırlığı hissedilmektedir. Turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan SPA'larda çalışan işgörenlerin iş doyumu düzeylerinin tespit edilmesi, iş doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin algılanan iş riski ile ilişkisinin ortaya konulması SPA merkezlerinin ve sektörün geleceği için büyük önem taşımaktadır. Alan yazın incelendiğinde iş doyumu üzerine yapılmış birçok araştırmanın olduğu dikkat çekmektedir. Ancak SPA merkezlerinde yapılmış ve iş doyumunun algılanan iş riski ile ilişkisinin belirlenmeye çalışıldığı herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Alan yazında bu modeli konu alan herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması konunun önemini daha da arttırmaktadır. Yapılan araştırmanın hem SPA'lardaki çalışanlar açısından hem de hizmet verilen misafirler açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle yapılan bu çalışma,

gelecekte SPA bölümleri üzerine yapılacak iş doyumu ve algılanan iş riski çalışmalarına katkı sağlayacak niteliktedir.

### **1.1. Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın amacı, turizm işletmeleri SPA bölümündeki çalışanların iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini tespit etmektir. Bu bağlamda, araştırmada yanıtlanması gereken sorular aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Dışsal doyum ile algılanan yönetim riski arasında bir ilişki var mıdır?
- Dışsal doyum ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki var mıdır?
- Dışsal doyum ile algılanan iç çevre riski arasında bir ilişki var mıdır?
- İçsel doyum ile algılanan yönetim riski arasında bir ilişki var mıdır?
- İçsel doyum ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki var mıdır?
- İçsel doyum ile algılanan iç çevre riski arasında bir ilişki var mıdır?
- Yetenek kullanımı ile algılanan yönetim riski arasında bir ilişki var mıdır?
- Yetenek kullanımı ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki var mıdır?
- Yetenek kullanımı ile algılanan iç çevre riski arasında bir ilişki var mıdır?

### **1.2. Araştırmanın Önemi**

SPA işletmelerinin emek-yoğun hizmet vermesinden dolayı insan unsuru, özellikle de iş doyumu konusu ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş doyumu düşük olan bir çalışanın misafire sunduğu hizmetin tatmin edici olması pek mümkün değildir. Bu nedenle, SPA çalışanlarının işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. SPA çalışanlarının işlerinden doyum sağlayabilmeleri için de fiziki çalışma şartlarının iş görenlere uygun olarak tasarlanması gerekmektedir.

Emek-yoğun bir sektör olan turizmin bir parçası olarak SPA sektöründe çalışan işgörenlerin önemi diğer sektörlerle göre daha büyüktür. Hizmet sektörü kapsamında, turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan SPA merkezleri ülkelerin ekonomisinde ağırlığı hissedilmektedir. Turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan SPA'larda çalışan işgörenlerin iş doyumu düzeylerinin tespit edilmesi, iş doyumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin algılanan iş riski ile ilişkisinin

ortaya konulması SPA merkezlerinin ve sektörün geleceği için büyük önem taşımaktadır. Alanyazın incelendiğinde iş doyumu üzerine yapılmış birçok araştırmanın olduğu dikkat çekmektedir. Ancak SPA merkezlerinde yapılmış ve iş doyumunun algılanan iş riski ile ilişkisinin belirlenmeye çalışıldığı herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Alanyazında bu modeli konu alan herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması konunun önemini daha da arttırmaktadır. Yapılan araştırmanın hem SPA'lardaki çalışanlar açısından hem de hizmet verilen misafirler açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle yapılan bu çalışma, gelecekte SPA bölümleri üzerine yapılacak iş doyumu ve algılanan iş riski çalışmalarına katkı sağlayacak niteliktedir.

### **1.3. Araştırmanın Varsayımları**

Araştırmanın varsayımları aşağıdaki gibidir:

- Araştırmanın temel varsayımı, iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini ölçmektir. Bu amaca uygun olarak, turizm sektöründeki SPA bölümlerinde çalışan iş görenlerin iş doyumunun algıladıkları iş riski üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan ve dört bölümden oluşan anket formunun araştırmaya katılan katılımcılar tarafından içten, dürüstçe ve tarafsızca yanıtlayacağı varsayılmıştır.
- Ulaşılması planlanan 600 kişilik SPA çalışanının örneklemin evrenini temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler, araştırmanın amacına ve verilerin analizine uygun olduğu varsayılmaktadır.

### **1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda sıralanmıştır:

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı faaliyet gösteren 1005 tane 4 yıldızlı ve 807 tane ise 5 yıldızlı otel mevcuttur. Bu büyüklükteki bir evrenin tamamına ulaşmanın zor olması nedeni ile bu araştırma, Antalya, Bodrum ve İstanbul’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otelin SPA çalışanları ile sınırlıdır.

Kullanılan veri toplama aracı, anket tekniği ile sınırlıdır. Katılımcıların iş doyumunu ve algılanan iş riski konularındaki algı düzeyini ölçmek için veri toplama araçları bölümünde detaylı bir şekilde ele alınan ölçekler kullanılmıştır.

Katılımcıların iş doyumunu algılarını ölçmek için Weiss ve diğ. (1967) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması Baycan (1982) tarafından yapılan “Minnesota İş Doyum Ölçeğinin”, iş riski algılarını ölçmek için Xie ve diğ. (2020) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması araştırmacı tarafından yapılan “Algılanan İş Riski Ölçeğinin” ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.

### **1.5. Hipotezler**

Turizm işletmeleri SPA bölümündeki çalışanların iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisi için oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmıştır:

**H<sub>1a</sub>**: Dışsal doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1b</sub>**: Dışsal doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1c</sub>**: Dışsal doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1d</sub>**: İçsel doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1e</sub>**: İçsel doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1f</sub>**: İçsel doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1g</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1h</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1i</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

## 2. İŞ DOYUMU

### 2.1. İş Doyumu Kavramı

İş, bir bireyin yaşamının önemli bir bölümünü kapsar ve diğer herhangi bir faaliyete kıyasla daha fazla zaman alır. İş aynı zamanda, bir kişinin yaşamını sürdürebilmesi için finansal bir temel sağlar. Warr Cook ve Wall (1979) işi, belirli bir ortamda üstlenilen görev olarak tanımlamıştır. İş, kişinin kariyeriyle ilgili kişisel hedeflere ulaşmak için kullanılan bir araç olarak da görülebilir (Ali, 2016:100).

Doyum kelimesi ilk olarak, 13. yüzyılda ortaya çıkmış ve Latince’de “satis (yeterli)” ve “facere (yapmak)” kelimelerinden türemiştir. Doyum kelimesinin modern kullanımı; yeterli, memnun ve doyumluk şeklinde ifade edilmektedir (Parker ve Mathews, 2001:38). Doyum kavramı, Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde ise eldekenden hoşnut olma durumu, doyma işi, yetinme ve kanma anlamlarına gelmektedir (TDK, 2022).

Verimlilik ve sağlık konularında üzerinde sıkça araştırma yapılan iş doyum kavramı, kişinin işini yaparken aldığı haz duygusu olarak açıklanabilir (Ünsal ve Türetgen, 2005:44; Ergin, 1997:25; Çelen ve diğ., 2004:299). Hoppock ise iş doyumunu, kişinin yaptığı işten gerçek anlamda memnuniyetini dile getirmesine sebep olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel şartların çeşitli kombinasyonları şeklinde tanımlar (Hoppock, 1935:47). Bu bakış açısına göre iş doyumunu, pek çok dış değişkenden etkilenmesinin yanı sıra, çalışanın nasıl hissettiği ile de ilgilenir. Yani iş doyumuna sebep olan birçok faktör öne sürer.

Danish ve Usman (2010)’a göre iş doyum kavramı; çalışanın işini yaparken hissettiği keyif veren duygusal durumu ve iş yerinin amaçlarına ilerlemesinde doyum ve gurur hissetmesi olarak açıklanabilmektedir. İş doyum hakkında Garcez (2006)’in çalışanın yeterliliği, değerlerinin olduğu ve tanınmaya değer olduğunu hissettiğinde ortaya çıktığı ile ilgili görüşleri mevcuttur. Bununla ilgili olarak Cranny, Smith ve Stone (1992)’ye göre iş doyum, çalışan için başarı duygusudur ve çoğu zaman kişinin refah düzeyi ve verimliliğiyle doğru orantılıdır. İş doyumunu, çalışanın işini iyi yaptığına, bu süreçten haz aldığına ve emeğinin karşılığı olarak

işten tatmin olduğuna olan inancıdır. Aynı zamanda iş yeri ve yaptığı işlerden ne kadar memnun olduğunun düzeyidir. Brown (1996)'ya göre personel moral ve motivasyonunu yüksek tutmak, iş yeri için birçok fayda sağlayacaktır. Saari ve Judge (2004)'ye göre iş doyumunu ve motivasyon kavramları aynı anlama gelmemekle birlikte birbirlerine bağlıdır. Motivasyon, kişiyi iş anlamında tatmin eden ve işi kabulüne destek veren bir parametre olarak görülmektedir (Jenaibi, 2010:60-61).

Hoppock (1935), iş doyumunu psikolojik, fizyolojik ve çevresel unsurların herhangi bir kombinasyonu olarak tanımlamıştır. Bir kişinin işinden memnun olduğunu, doğru bir şekilde söylemesine neden olan koşullardır. Vroom (1964), iş doyumunu tanımlarken çalışanın iş yerindeki rolüne odaklanır. Böylece o iş doyumunu, bireylerin buldukları iş rollerine yönelik duygusal yönelimler olarak tanımlar (Aziri, 2011:77).

İş doyumunu konusunda en çok atıf alan kişilerden Spector'e göre doyum, kişilerin işleri ve çeşitli konularda nasıl hissettikleri ile alakalı bir konudur. Buna göre doyum, kişilerin yaptığı işten ne kadar hoşlanıp hoşlanmadığıyla ilgilidir. Bu sebeple iş doyumunu ya da aksi olan durumlar herhangi bir iş durumunda görülmektedir. İş doyumunu, çalışanların işlerine karşı hissettikleri pozitif ya da negatif duyguları ifade etmektedir. İş tatmini, beklentiler ve gerçeklerle ilgilidir. Aynı zamanda kişinin performansı ile yakından ilgilidir (Davis ve diğ., 1985:109).

İş doyumunu genellikle, bir çalışanın işteki başarısı ve başarı duygusu olarak algılanır. İş doyumunu, doğrudan üretkenlik ve kişisel refahla bağlantılıdır. İş doyumunu, bir işi iyi yapabilmeyi ve iyi yaptığı işin çabalarının karşılığını almaktan zevk duyulacağını ifade eder. İş doyumunu ayrıca, şevk anlamına gelir ve kişinin işiyle mutlu olmasıdır (Kaliski, 2007:446).

Otel işletmeleri üzerinde yapılan bir araştırmada, iş sağlığı ve güvenliği üzerindeki risk düzeyi arttıkça çalışanların iş doyumlarının da buna bağlı olarak azalacağını göstermiştir (Kılıç, 2009:903). İş doyumunun azalması, çalışanların kendilerini tam olarak işe verememelerine ve bunun sonucunda ise iş risklerinin artmasına neden olacaktır.

Çalışanların iş doyumunun düşük olması, iş kazalarının artmasına neden olmaktadır (Oral, 1999:173). İş doyumunun artması ise çalışanların daha az iş riski yaşamalarını

sağlar. Bu nedenle iş doyumu, SPA işletmeleri için önemli konuların başında gelmektedir.

## 2.2. İş Doymu Kavramının Önemi

İş doyumu, çalışanın işle alakalı başarı duygusudur. Doğrudan kişinin yaratıcılık ve refah düzeyi ile ilgilidir. Kişinin işi yaparken aldığı zevki ifade eder, böylelikle kişi işini iyi yapar ve çabalarının karşılığını alır. İş doyumu aynı zamanda kişinin çalışırken duyduğu coşkuyu ve çalışmadan aldığı mutluluğu ifade eder. Kişinin tanınması, gelirin artması, statü olarak yükselmesi gibi hedeflerini gerçekleştirmesi de doyum hissinin gerçekleşmesine katkısı olan parametrelerdir (Kaliski, 2007:446). Bir yandan da özellikle içsel doyum açısından çalışanın mükafatlandırmalardan ne kadar hoşnut olduğunu da ifade eder (Statt, 2004:78).

İş doyumu, çalışanların işleri hakkında takındıkları tavır ve hislerini ifade etmektedir. Kişinin işine yönelik pozitif ve negatif düşüncelerinin bütünüdür. Olumsuz tutumlar işten tatminsizliği ifade etmektedir (Armstrong, 2006:264). İş doyumu, kişinin sahip olduğu inanç ve duygularını da bir bütün olarak ifade etmektedir. İş doyumu düzeyleri aşırı hoşnutluktan aşırı hoşnutsuzluğa kadar değişebilir. Ayrıca çalışanlar iş yerinde yaptıkları iş, iş arkadaşları, astları ya da üstleri ve maaşları hakkında da doyuma sahip olabilirler (George, 2008:78). İş doyumunun anlamı kişiden kişiye değişiklik göstermekle beraber çok yönlü ve karmaşık bir kavramdır. İşten duyduğu memnuniyet, motivasyonla bağlantılıdır. İş doyumu bir tutum, içsel bir durumdur. Örneğin kişinin nicel bir başarısıyla da ilişkili olabilir (Mullins, 2005:700).

İş organizasyonu içerisinde personel memnuniyeti, yönetim açısından en önemli başlıklardan biridir (Özpehlivan ve Acar, 2015:284). Çalışanın hedefleri ile yaptığı işin ona kazandırdıkları arasındaki uyum iş doyumu kavramını anlatmaktadır (Bingöl, 1990:200). Personelin memnuniyeti, misafirlere bu olumlu enerjinin aktarılmasını ve akabinde işyeri kar durumlarını artırmayı sağlayacaktır. Çalışanlar üzerlerine düşen iş üzerine çalışırken bir yandan da içsel istek ve beklentilerinin işveren ve yönetim tarafından karşılanmasını isterler (Küçük, 2014:8). Bu karşılanmanın olumlu sonuçlanması başka bir ifadeyle çalışanını tatmin edebilen SPA & Wellness merkezi, rekabetçi iş yerlerine oranla daha fazla ziyaretçi olarak karlılığını artıracaktır.

İş yerlerinin hedeflerine ulaşmasındaki ana faktör çalışanların iş tatmininin sağlanması ve yaşam standartlarının yükseltilmesidir. Çalışma standartlarının, şartlarının ve ortamının pozitif anlamda revize edilmesi, çalışanın sosyal, finansal ve psikolojik boyutlarda ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışma ortamında yaşanabilecek sorunların en aza indirilmesi ile mümkündür (Izgar, 2003:141).

### **2.3. İş Doyumunun Boyutları**

İş doyumunu kavramı, çalışanın mesleki anlamda tatmin olduğu ve olumlu duyguların sağlandığı durumu yansıtmaktadır (Koustelios, 2001:354). İş doyumunu genel olarak, içsel ve dışsal olarak iki alt başlıkta incelenmektedir. İçsel doyum, iş yerindeki kişi ve durumlar ile bağdaştırılırken; dışsal doyum, örgütsel faktörlerden duyulan tatmini ifade etmektedir (Mete ve Karahan, 2014:18; Ünler ve diğ., 2014:239; Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu, 2017:433; Karakaş ve Gökmen, 2018:106). Güncel literatür kaynakları çalışanların iş tatminini, sosyal ve psikolojik durumlarıyla ilişkilendirmektedir.

İlk olarak 1920’li yıllarda üzerine konuşulmaya başlanan iş doyumunu kavramı, 1940’larda önem kazanmış ve bu kavram üzerinde araştırmalar artmıştır (Eğinli, 2009:36). Weiss ve arkadaşları 1967 yılında iş doyumunu ölçmek amaçlı 20 soruluk “Minnesota İş Doyum Ölçeğini” geliştirmiştir. Ölçekte, 20 farklı iş boyutuna bağlı içsel doyum ya da doyumsuzluk sorgulanmaktadır. Ölçek, iş doyumunu 1-5 arasında puanlar. Puanlamadaki “Hiç memnun değilim”; 1 puan, “Memnun değilim”; 2 puan, “Kararsızım”; 3 puan, “Memnunum”; 4 puan, “Çok memnunum”; 5 puanı ifade etmektedir (Sezgin, 2010:80-81). Ölçekte yer alan tüm parametrelerin puanının aritmetik ortalaması alınarak genel doyum puanı hesaplanmaktadır. Ölçek içsel ve dışsal doyum olmak üzere iki boyuta ayrılmaktadır. İçsel doyum; başarı, popülerlik veya beğenilme, iş, işin mesuliyeti, statü olarak yükselme gibi işin içsel niteliğine yönelik doyumla alakalı öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum puanı ise iş yeri politikası, yönetim şekli, denetleme, ast-üst ilişkileri, çalışma koşulları, maaş politikası gibi işin örgütselliğine yönelik öğelerden oluşmaktadır (Nal ve Nal, 2018:132).

#### **2.3.1. İçsel doyum**

İçsel doyum, bir işi veya eylemi gerçekleştiren çalışanın eylemin kendisini merak uyandırıcı bulması veya eylemden hazzetmesi, doyum sağlamasıdır. Halbuki

çalışanın gerçekleştirmekte olduğu işi ve bundan doyum alması arasında bir aracı açıklayan kavram dışsal doyumdur. İçsel doyumda güdülenme işin kendisinden kaynaklı iken dışsal doyumda güdülenme, maddesel ve sözlü mükafatlandırmalar gibi dışsal bir aracı ile olmaktadır (Gagne ve Deci, 2005:331). İnsanlar yaradılıştan başlayarak merak duyguları ve araştırma davranışları ile dışsal motivasyonlara gerek duymadan hal ve hareketlerini sergilerler. Bu motivasyonel yatkınlık; çalışanın mental, toplumsal ve ruhsal gelişiminde bir hayli önemlidir. Çalışanın bilgi ve becerileri, içsel motivasyonlarıyla benzerlik göstererek gerçekleştirdiği işleriyle ilerlemektedir (Ryan ve Deci, 2000:56). İçsel olarak güdülendirilen çalışan, ödül ya da baskıya gerek duymadan, hür iradesiyle işleri gerçekleştirmektedir (Deci ve diğ., 1991:328).

### **2.3.2. Dışsal doyum**

İş yerinde dışsal doyum; örgütsel faktörlerden duyulan tatmini ifade etmektedir. Dışsal doyum, iş yerinde kalma, statünün yükselmesi beklentisi, maaşının iyi olması, yöneticisini memnun etme, tanınması ya da işini iyi yaptığı için takdir edilme gibi dış unsurlar tarafından harekete geçirilir. Bir diğer tabirle dışsal doyum, kişilerin mükafatlandırılmak ya da cezalandırmadan kaçmak üzere tutumları ya da bir eyleme katılmaya güdülendiklerinde doğar. Bu motivasyon çeşidi, uyumun olduğu, vizyonun üstlerden altlara doğru kabul edildiği, kişilerin onu benimsemesini ya da en azından benimsemesini beklediği zorlayıcı sistemlerde çalışır (Ifioque, 2022).

Güdülenme kavramı, insanların beklenti ve gereksinimleri, hedefleri, tutumları, kişilere kendi verimleri hakkında bilgi aktarımı konularını içermektedir (Koçel, 2010:619). Dışsal doyum, hareketin bir sonuç için yapıldığı doyum çeşididir. Kişi tutumunu, tutumdan ziyade tutumun sonuçları için gerçekleştirmektedir. Ayrıca dışsal doyum kontrollü doyumdur, çünkü kişi tutumunu sergilemek için bir baskı hissetmektedir (Deci ve diğ., 1991:328).

### **2.3.3. Yetenek kullanımı**

Yetenek; çalışanların kabiliyetlerinin, bilgi düzeylerinin, kognitif özelliklerinin bir derlemesi olarak kabul edilebilir. İş gücü, yetenek ve performansın ortak bir sonucudur (Gallardo ve diğ., 2013:13).

Yetenek kullanımı, bir işletmenin başarıya ulaşmasında en önemli unsurların başında gelir. Çalışanların işlerini tam kapasiteyle gerçekleştirebilmeleri için işle ilgili tüm

yeteneklerini kullanmaları son derece önemlidir. Yeteneğini tam anlamıyla kullanabilen çalışanların işlerinde başarıya ulaşmaları aşıkardır. Yetenek kullanımı ayrıca, insan kaynakları ile de doğrudan bağlantılıdır. Bu kapsamda insan kaynakları tarafından çalışanların; gelişim ve ilerlemelerine katkı sağlayacak önlemlerin alınması, yapmış oldukları işlerden dolayı mükafatlandırmaları ve onlara değerli olduklarının hissettirilmesi, onların işlerini severek yapmasına katkı sağlayacaktır. Bu da çalışanların işlerini yaparken tüm yeteneklerini kullanması anlamına gelir.

SPA & Wellness sektöründe yetenek kullanımını başarıyla kullanabilen çalışanların iş kazalarına uğrama riski daha azdır. SPA & Wellness sektöründe çalışmayı özümseyen kişilerin iş doyumları yüksek olacağı için dikkat hataları daha az olacaktır, bu sayede iş riskleri azalacaktır.

#### **2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler**

Çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörler genel olarak içsel ve dışsal faktörler olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır.

##### **2.4.1. İçsel faktörler**

İş doyumunu etkileyen içsel faktörler genel olarak cinsiyet, yaş ve hizmet süresi, meslek ve eğitim düzeyi, statü, kişilik ve sosyo kültürel çevre unsurlarından oluşmaktadır.

##### **2.4.1.1. Cinsiyet**

Literatür incelemelerinde kimi kaynak erkeklerin iş doyumunun kadın çalışanlardan fazla olduğunu vurgularken (Negiz ve diğ., 2011:218) Clark'ın (1997) araştırmasında kadınların erkeklere göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını bulunmuştur (Şahin ve diğ., 2012:336). Toplumsal cinsiyet rollerinin varlığı, iş yerlerinde de kadın ve erkek çalışanlar açısından iş doyumlarının farklı olmasını etkilemektedir. Erkeklerin çalışma hayatında daha yoğunluklu varlığının, erkek iş doyumunun fazla olmasına sebebiyet verdiği yönünde kaynaklar mevcuttur (Sığrı, 2006:134). İş doyumunu bağlamında kişisel faktörlerin erkekler için, örgütsel faktörlerin ise kadınlar için önemli bir etki mekanizması olduğu yönünde çalışmalar mevcuttur (Garcia ve diğ., 2005:287). Tüm bunlar göz önüne alındığında, toplumda cinsiyetin iş doyumuna üzerine etkisi araştırılırken; toplumdaki sosyal roller, ülkelerin gelişmişlik düzeyleri ve kültür yapıları da dikkate alınması gerekir (Bülbül, 2006:16).

#### **2.4.1.2. Yaş ve hizmet süresi**

İş doyumunu açısından incelenen bir diğer başlık da çalışanın yaşıdır. Yaş ile iş doyumunu arasında doğru orantı olduğu saptanan çalışmalar mevcuttur. Genç çalışanların beklentilerinin ileri yaştakilere göre yüksek olması ve işin devamına yönelik kaygıları nedeniyle iş doyumları daha az kabul edilir (Çalışal, 2021:37). Yaşın ilerlemesi, beklentileri daha realistik bir yapıya ilerletmektedir (Aksayan, 1990:15-16). Yaş ilerledikçe iş doyumunun artması hipotezine karşılık, emeklilik zamanı yaklaştıkça çalışanların iş doyumlarında azalma olduğu görülmüştür (Şencan, 2011:46-47). Başka bir çalışmada da gençlerin eğitim düzeylerinin yüksek olmasının, beklentilerinin de yüksek olmasını beraberinde getirdiği ancak bu durumların iş doyumlarını negatif yönde etkilediği gösterilmiştir (Glenn ve diğ., 1977:190). Gelişen teknolojinin de ağır iş yükünü azalttığı bunun da ileri yaştaki çalışanlarda iş doyumunu düşürdüğü yönünde kaynaklar mevcuttur (Luthans ve Thomas, 1987:24). Hizmet süresi ve tecrübe kavramlarının da iş doyumunu ile doğru orantılı olduğunu gösteren çalışmalar vardır. Yaşın ilerlemesiyle tecrübeler ve iş doyumunu artmaktadır (Gibson ve Klein, 1970:413). Personelin tecrübesinin artmasıyla iş yeri ile arasındaki bağ artar ve bu durum iş doyumunu artırmaktadır (Eğinli, 2009:38).

#### **2.4.1.3. Eğitim düzeyi**

Eğitim düzeyinin yüksek olması ile iş doyumunu arasında pozitif bir bağlantı olduğunu gösteren çalışmalar olduğu gibi (Oshagbemi, 2003:1216); bazı çalışmalarda da eğitim düzeyinin yükselmesi, iş yerinden beklentileri artırmakta ve iş doyumunu düşürdüğü kaçınılmaz olabilmektedir (Maden Turgut, 2010:13).

#### **2.4.1.4. Meslek ve statü**

Özcan'a göre kişinin mesleki düzeyi yükseldikçe iş doyumunda da yükselme görülmektedir (Özcan, 2006:120). Çeşitli araştırmalar, yüksek statüye sahip olarak çalışan kişilerin, daha düşük düzey statüye sahip kişilere kıyasla işlerinde iş doyumunu daha fazla sağladıkları sonucuna varmıştır (Batmaz, 2012:76). Çalışanın kendi eğitim düzeyine uymayan yüksek ya da düşük bir statüde hizmet vermesi iş doyumunun azalmasına sebep olacaktır (Aşık, 2010:38).

Robie ve arkadaşları (1998), çalışmalarında statünün iş doyumunda etkilerinden bahsetmiştir. Statünün yükselmesi ile iş doyumunu arasında pozitif bağlantı kuran araştırmacılar, statüye yüklenen iş görevinin de ikincil olarak iş doyumunu üzerindeki

etkisi üzerinde durmuştur. Ancak statü; yetenek zenginliği, iş kapsamı, özgür irade, işin değerliliği ve dönütü kavramlarıyla yakından ilişkili olduğundan iş doyumunu bağlamında statünün etkisinin daha büyük olduğu görülmektedir (Sun, 2002:39).

#### **2.4.1.5. Kişilik**

Kişilik, iş doyumunu etkileyen en önemli unsurlardan biridir. İş ile alakalı yetiler kazanılabilir ve yetenekler ilerletilebilir. Fakat duygusal erişkinliğe henüz erişmemiş ve kendini geliştirememiş kişilerin, eğitim düzeyleri ve zeka seviyeleri ne kadar yüksek olursa olsun iş yerine faydadan çok zararı olmaktadır. Aşık'a (2010) göre kişiliği daha dengeli ve olgun kişilerin istikrarlı ve kararlı olmaları iş doyumları daha yüksek tutmaktadır. Özgüveni yüksek kişilerin, bu öz benlik duygusunu daha az geliştiren çalışanlara kıyasla daha fazla doyum sağladıkları gösterilmiştir. Kendilerini gerçekleştirmiş kişiler, çaba gerektiren işlerde başarı için daha mücadele verir, daha fazla görevlendirme alıp adaletli terfiden yana olurlar. Başaran'a (2000) göre bu kişilerin methetme ile daha az alakaları olmakla birlikte tartışma ve kritiklere daha az kırılır ve işle alakalı tartışma ve kaygılanma duygusuna daha az ilgilenmektedir (Sarı, 2011:57, 94-95). Kendine güveni yüksek, hedefine yönelen ve bu konuda istikrarlı çalışanların iş doyumları daha yüksek seviyede olacaktır (Saygılı, 2008:33).

#### **2.4.1.6. Sosyo kültürel çevre**

Xu Huang ve Evert Van De Vliert'e göre (2003) sosyokültürel çevrenin iş doyumunu etkilediği ama bu unsurun toplumdan topluma farklılıklar gösterdiği görülmüştür. Örneğin, bireyci toplumlarda özgerçekleştirme duygusu ile yaşam doyumunu arasında doğrudan bir ilişki bulunurken toplulukçu kültürlerle bakıldığında iş güvenliği ve sosyal ilişkilerin göz önünde olduğu görülmüştür. Sertçe'ye göre (2003) iş doyumunun düşük olması moralin düşmesine, işten uzaklaşmaya, verimin düşmesine ve böylelikle sağlıksız topluma zemin hazırlamaktadır. İş doyumunu; çalışanın penceresinden bakıldığında çevresiyle uyumu, güven veren birey olması, iş birliği yapması ve bu örgüt hedefleri doğrultusunda gayret göstermeyi, istekle çalışmayı ve verimliliği sağlarken örgütsel pencereden bakıldığında güç birliği sisteminin ilerlemesine ve akabinde iş yeri verimliliğinin artmasına katkı sağlayabilmektedir (Duygulu ve Eroğluer, 2006:4).

## **2.4.2. Dışsal faktörler**

İş doyumunu etkileyen dışsal faktörler genel olarak fiziksel özellikler, ödüllendirme ve ücret düzeyi, özendirme (motivasyon), birlikte çalışılan işgörenler, ast-üst ilişkileri, ilerleme imkanları, kararlara katılma, iletişim unsurlarından oluşmaktadır.

### **2.4.2.1. Fiziksel özellikler**

İş doyumunu etkileyen dışsal faktörler; çalışanların meslekleri, iş tanımları, teknoloji ile etkileşimleri, iş ortamının fiziksel yapısı ve kalitesi, iş ve iş yerinden memnuniyetleri, iş ortamları gibi parametreleri barındırmaktadır (Başaran, 1991:156-161). İşten memnuniyetin yanında işin, çalışanın eğitim düzeyi ve becerileri ile uyumu; çalışana üretkenliğe teşvik etmesi ve çalışana görev yüklemesi çalışanın işten aldığı tatmini etkilemektedir. İş ortamının fiziki koşullarında; aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve güvenliği iş doyumunu etkileyen faktörler arasındadır (Orhaner Gündüz, 2016:15). Aynı zamanda çalışanın potansiyelinin altında veya üstünde olmayan görev ve sorumlulukları da çalışana iş doyumunu sağlamaktadır (Koroğlu, 2011:75).

### **2.4.2.2. Ödüllendirme ve ücret düzeyi**

Scheineder ve Bowen (1985)'in çalışanlar ödüllendirildiklerinde, işe yeni başlayanlara eğitimler verildiğinde, çalışma şartları kişinin çalışma hedeflerine uyum sağladığında, iş yeri çalışanların kariyer planlamalarını karşıladığında ve iş organizasyonundakiler daha iyi şartlara sahip olduklarını düşündükleri zaman iş doyumlarının artış gösterdiği yönünde çalışmalarını mevcuttur. Ayrıca çeşitli çalışmalar, ödüllendirmenin iş doyumunda güçlü bir unsur olduğuna işaret etmektedir. Örneğin, Gerald ve Dorothee (2004) ve Clifford (1985)'e göre ödüllendirmenin iş doyumunu ve işinde profesyonellik kavramları ile anlamlı ilişkileri bulunmuştur (Dursun ve diğ., 2017:929).

İş yerlerindeki belirli zaman aralıklarıyla yapılan çalışan verim analizleri sonucu mükafatlandırmalar da iş doyumunu artıran faktörler arasındadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5). Çalışanların günlük hayatta başta zaruri ihtiyaçları olmak üzere birçok gereksinimlerin para ile karşılanmasından dolayı ücret faktörü, iş doyumunun düzeyinde büyük rol oynamaktadır. Çalışan tarafından ücret, iş yerinde olan değeri ve iş yerine olan emeğinin karşılığıdır. Kişi, bu emeğin iş yerine nasıl yansıdığıyla ilgilenir. Çalışanlar gösterdikleri emek ve görev ile aldıkları ücreti karşılaştırırlar

(Koroğlu, 2011:79). Burada anlatılmak istenen ücretin yüksekliği değil, çalışanın beklediği ücreti karşılayıp karşılamadığıdır. Beklediği ücret çalışana veriliyorsa, çalışanda iş doyumunu sağlanabilir. Çalışan, yaptığı işe ve emeklerine karşılık finansal açıdan karşılığını görmek ister.

#### **2.4.2.3. Özendirme (Motivasyon)**

Özendirme; kişilerin belirli anlarda bir şeyi güçlü hislerle elde etmek için odaklanıp motive olmasıdır. Özendirmeyi sağlayan örnekler, zihnin birtakım içgüdüsel istekleridir (Wikipedia, 2022a). Özendirmede ana hedef, çalışanın motive, verimli ve efektif çalışabilmesi sağlamaktır. Bu da en kolay, özendirme araçlarını kullanarak sağlanabilir. Fakat her çalışan farklı olacağı için her biri için farklı özendirme aracı kullanmak doğru olacaktır (Bülbül, 2006:6). Her insan farklı kişiliğe sahip olduğundan ve dolayısıyla iş yerinde her çalışanı motive edici unsurlar farklı olacağından özendirme politikası konusunda genel ilkeler geliştirmek doğru olmayacaktır. Aynı şirkette; farklı şehirlerde, farklı şubelerde hatta aynı şehirde farklı lokasyonlarda bulunan otellerin SPA departmanlarında işleyiş sistemlerine göre de çalışanların davranış eğilimleri göz önüne alındığında yöneticilerin özendirme politikaları farklılık göstermektedir.

#### **2.4.2.4. Birlikte çalışılan işgörenler**

İş yerinde ilişkiler büyük bir çoğunlukla iki taraflı görev esasına dayanmaktadır. Birlikte çalışmak, karşılıklı emek, görev ve destekle sağlanacaktır. Bu birlikte çalışmanın uyumlu ve verimli ilerlemesi çalışanda doyumunu sağlayacaktır (Başaran, 1991:156-161).

#### **2.4.2.5. Ast-üst ilişkileri**

Kişilerin belirli bir ortak amacı yerine getirmek amacıyla eşgüdümlü çalıştıkları süreci ifade eden örgütsel iletişim (Wikipedia, 2020), Oskay'a (2001) göre örgütlerin başarı ve sürekliliği için önem taşımaktadır. Ilozer (2001), etkili iletişimin çalışanın iş doyumuna pozitif etkileri olacağını vurgulamıştır. Üstlerle sağlanan iletişimin niteliği iş tatminini etkileyecektir. Koçel'e (2010) göre yöneticinin aktif ve başarılı olmasının yolu astlarının başarılı olmasından geçmektedir. Bu başarı ast ve üstlerin arasındaki uyum ve problemsiz iletişim ile sağlanacaktır. Yüksel (2005), iletişimde üstlerin sahip oldukları ciddi sorumlulukları bulunduğunu açıklamıştır. Üstler iletişim kanallarını açık tutmalıdır ve geri bildirimde belirleyici olan yine üstlerdir.

Üstler personeli yeteri kadar bilgilendirmelidir. Parsons ve Broadbridge'ye (2006) göre saydam ve güvenilir bir ast-üst iletişimi iş doyumunu anlamlı şekilde etkileyecektir. Aksi durumda da iş doyumsuzluğu tablosuyla karşılaşılabilir. Sonuç olarak iş doyumsuzluğu olan kişiler ile alakalı çalışmalar, doyumsuzluğun sebebini iletişim eksikliğinden kaynaklandığına işaret etmektedir (Ay ve diğ., 2019:578-579).

Kimi iş yerinde çalışanın verdiği hizmete karşılık aldığı ücretin daha cüzi bir miktar olmasına karşın, yönetimin ekip çalışmasını canlandırıcı, çalışanın düşüncelerine kıymet veren ve iş birliği yapan duruşu sayesinde çalışanlar iş yerinde çalışmaya devam edebilir ve bu tutumu sergileyen iş yerlerinde işten ilişiği kesmeler daha az olmaktadır (Orhaner Gündüz, 2016:15).

Yöneticilerin iş organizasyonundaki tutumları ve idarede izlediği yol, çalışanların iş doyumunu üzerinde tesiri olan bir durumdur. İş doyumunu etkileyen diğer parametreler olarak işin vasfı, görevlendirme düzeyi, statü olarak yükselme imkanı, hizmet saatleri ve iş yeri fiziki şartları yönetimin önergeleri sonucunda tespit edilir. Yönetimin sergilediği davranış ve işgörenine verdiği önem, çalışanın iş doyumunu ve hoşnutluğunda netice gösterir (Balcı, 1985:16). Çalışanlar, yönetimin aldığı önergeleri doğru buluyor ise, o önergeleri kabullenir ve onların arkasında durur (Aksu ve diğ., 2002:272).

#### **2.4.2.6. İlerleme imkanları**

İş yerinin statüde ilerleme ve terfi imkanlarını çalışanlarına adaletli bir şekilde uygulaması ve terfi imkanlarının varlığı iş doyumuyla anlamlı derecede ilişkili bulunmuştur (Telman ve Ünsal, 2004:42). Çalışanlar, terfi almak isterler. Çünkü tecrübe kazandıklarında işlerini öğrenmiş olurlar. İşleri tamamıyla öğrenmek, yaptıkları işi monotonlaştıracak ve iş görevlerini kendilerine göre sınırlı bulacaklardır. Dolayısıyla çalışanlar daha yüksek kademeli görevleri isteyecektir. İşlerinde terfi ya da ilerleme imkanı olmayan çalışanların çalışma motivasyonları azalır. Bu nedenle ilerleme imkanları, iş yerinde bir isteklendirme aracıdır. Doyum, çalışanda ümit uyandırmayla ilişkili mesleki bir kavramdır. Eğer çalışana iş yerinde terfi imkanı sunuluyorsa ve bu imkanlar layığıyla yapılıyorsa çalışan iş doyumunu yüksek olacaktır. İş yerinde ilerleme imkanı, personeli çalışma konusunda isteklendiren en önemli etkenlerden biridir. Örneğin iş yerinde ilerleme imkanının olmaması ve maaş politikasında bir artış yaşanmaması çalışanı işten

uzaklaştırabilmektedir. Bu durumlar iş doyumsuzluğunu beraberinde getirir (Eren, 2004:515).

#### **2.4.2.7. Kararlara katılma**

İş yerinde alınan kararlara iştirak etmemenin çalışanın performansına pozitif yönde etkisi olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur. Fakat kararlara katılmanın etkin olabilmesi, katılmaya yönelik şartların, katılanların değerler bütününe uyum göstermesi ile mümkündür. Eğer ki katılma koşulları çalışanın değer ve umduğu durumdan ileri giderse, katılma eyleminin genel durumu çalışanın gözünde bozulacaktır (Bursalıoğlu, 1999:102-107).

#### **2.4.2.8. İletişim**

İletişim bağlamında çalışanlar arası doğru iş ilişkilerinin kurulması, iş doyumlarını artıracaktır. İş ilişkilerinde ilerleme ve iş birliği içinde olma ekip ruhunu doğurur. Biz bilincinde hareket eden çalışanların iş doyumları da yüksek olacaktır (Başaran, 1991:156-161). Çalışanlar, günün büyük bir kısmını iş yerinde geçirir. Böylelikle gün içinde en çok vakit geçirdikleri kişiler çoğunlukla iş arkadaşlarıdır. Onlar ile olan iletişimleri iş doyumunu etkiler ve iş yeriyle olan bağını artırır. Kişi kendini o ekibe ait hisseder. Çalışanlar arasındaki iş birliği, iş doyumunu artırır. Birbiri ile iş birliği içinde ve biz bilinciyle hareket eden ekiplerde işten alınan doyum da yüksek olacaktır. İş yerinde yakalanan bu dengeler bir yandan iş doyumunu artırır bir yandan da çalışana binen olumsuz yüklerin azalmasına yardımcı olur (Derin, 2007:25).

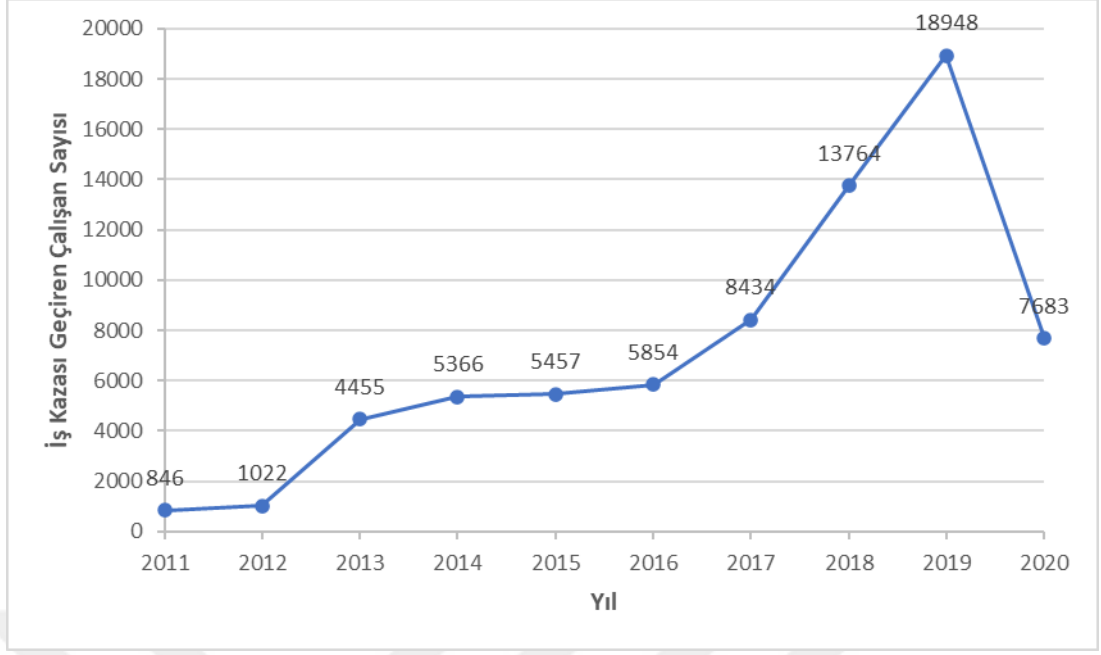
### **3. ALGILANAN İŞ RİSKİ**

#### **3.1. Algılanan İş Riski Kavramı**

İş kazaları hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde sağlık, ekonomi ve toplum üzerindeki zararlı etkileri nedeniyle büyük bir endişe kaynağı oluşturmaktadır (Ghahramani ve Abbasi, 2016:48). İş kazası, iş yerinde veya işin işleyişinden kaynaklı oluşan, ölümlü sonuçlanan veya kişinin vücut bütünlüğünü fiziksel veya ruhen engelli hale getiren olaydır (MBS, 2012:11648). Başka bir ifadeyle; iş kazası, insanların iş yerinde zarara uğradıkları bir durumdur. Mağdur olan kişinin beklemediği veya planlamadığı bir olaydır. İş kazası, işle bağlantılı veya işten kaynaklanan bir şiddet eylemi de olabilir. Kaza; işçinin yaralanmasına, hastalanmasına veya ölmesine neden olur (MBN, 2021).

International Labour Organization (ILO) yaptığı bir araştırmada, dünya çapında yaklaşık 2,3 milyon erkek ve kadının her yıl işle ilgili kazalara veya hastalıklara yenik düştüğünü tahmin etmektedir. Bu, her gün 6300'den fazla çalışanın iş kazası nedeniyle hayatını kaybettiğini göstermektedir. Dünya genelinde, yılda yaklaşık 340 milyon iş kazası ve 160 milyon işle ilgili hastalık mağduru vardır. Bu oranlar, iş kazalarında ve hastalıklarda artış yaşandığına işaret etmektedir (ILO).

Türkiye genelinde ise iş kazaları ile ilgili veriler, her yıl Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından yayımlanmaktadır. SGK istatistiklerine göre 2020 senesinde toplam 384.605 iş kazası kayıt altına alınmıştır. Turizm sektörü bazında incelendiğinde ise bu sayı, 7.683'tür (SGK, 2020). Buna göre, Turizm sektöründe her gün 21 kişiden fazla çalışan, iş kazası geçirmektedir. Şekil 3.1'de, 2011-2020 yıllarına ait Türkiye'de turizm sektöründe yaşanan iş kazalarının değişimi gösterilmektedir.



**Şekil 3.1:** Türkiye’deki turizm sektöründe yaşanan iş kazalarının yıllara göre değişimi (SGK, 2020)

The World Health Organization (WHO) (1993) riski, tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığını ve bu olayın neden olduğu yaralanma veya insanların sağlığına zarar verme olasılığı olarak tanımlar. İş riski, farklı tehlikeli olaylara veya maddelere ve çalışma ortamının fiziksel, kimyasal veya biyolojik faktörlerine maruz kalmanın sonucu olarak ortaya çıkan meslek hastalıklarının ve işle ilgili yaralanmaların veya ölümlerin beklenen sıklığıdır. Risk, bir kişinin yüksek veya düşük bir tehlikeden dolayı zarar görme ihtimalidir. Bu, herhangi bir tehlike olabilir. Örneğin; zarar verme potansiyeli olan iş malzemeleri, ekipman, çalışma yöntemleri veya uygulamalar (Stikova ve diğ., 2010:5).

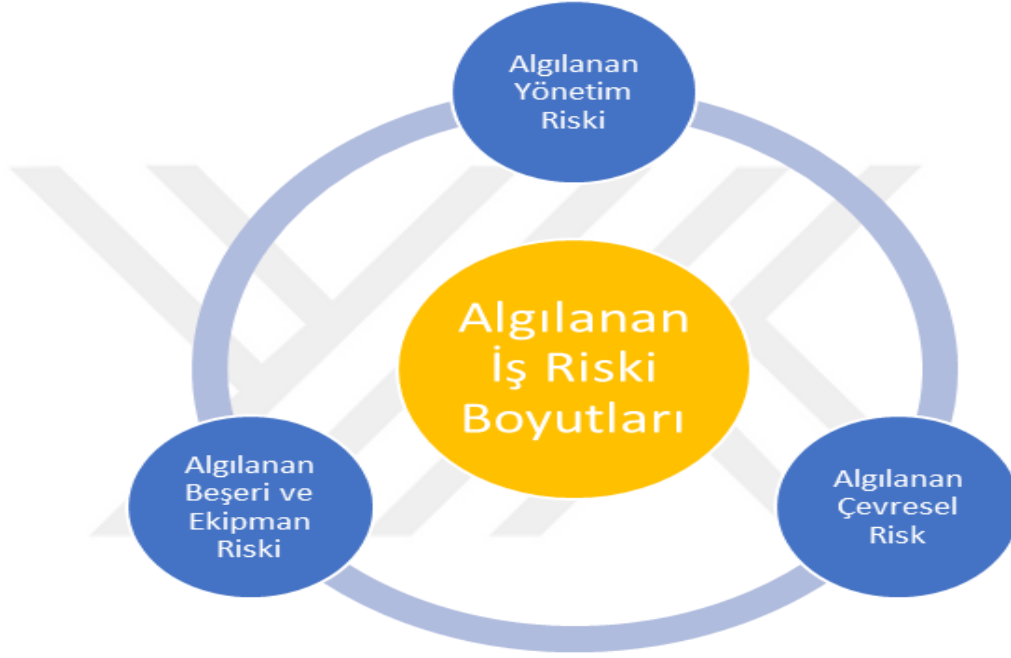
Algılanan iş riski, çalışanın işteki risk miktarı hakkındaki algısını ifade eder (Basha ve Maiti, 2013:375). Başka bir ifadeyle, çalışanın iş ortamında maruz kaldığı risklere ilişkin değerlendirmelerini ifade eder.

Otel çalışanlarının iş riskleri, personelin talihsiz olaylara maruz kalmasına yani; personelin işleri ile ilgili tehditlere, tehlikelere, yaralanmalara ve kayıplara neden olan risk faktörleridir (Xie ve diğ., 2020:69). Risk faktörleri, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği açısından bir tehlike oluşturmaktadır. Bu riskleri önlemek için çalışanların işsel doyumlarının arttırılması, iş risklerinin minimuma indirilmesi açısından son derece önemlidir.

### 3.2. Algılanan İş Riski Boyutları

Literatür incelendiğinde, algılanan iş riskinin temel olarak şu boyutlar çerçevesinde kavramsallaştığı görülmektedir:

- Algılanan Yönetim Riski
- Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski
- Algılanan Çevresel Risk



Şekil 3.2: Algılanan İş Riski Boyutları

#### 3.2.1. Algılanan yönetim riski

Yönetim riski; bir organizasyon yönetiminin etkisiz, yıkıcı veya düşük performans gösterme durumudur. Bu riskler finansal, ahlaki veya başka türlü riskler olabilir (Chen, 2020). Otelcilik sektöründe ise yönetim riski; otelde görev alan personelin, profesyonel risk sistemlerinin kurumsal veya idari düzeylerde ihmali veya eksikliği nedeniyle karşılabileceği olası tehdit, yaralanma ve diğer olumsuz durumları ifade eder. Otel yönetimi riski, kurumsal ve yönetsel olmak üzere iki temel faktörden oluşur. Kurumsal faktörlerin başında; güvenlik riski yönetimi biriminin olmayışı, iş güvenliği fonksiyonlarının eksikliği, acil eylem planlarının olmayışı ve acil durum müdahale kabiliyetinin yetersizliği gibi unsurlar yer alır. Yönetsel faktörlerin başında ise uyarı levhalarının eksikliği, güvenlik ihmali, yetersiz güvenlik eğitimi,

yetersiz günlük yönetim ve yetersiz kaza yönetimi gibi unsurlar yer alır (Xie ve diğ., 2020:9). Güvenli olmayan durumlardaki rutin yönetim davranışı ve ekipman arızaları yönetim risk faktörleri kapsamında değildir (Leveson, 2004:240).

### **3.2.2. Algılanan beşeri ve ekipman riski**

Beşeri risk, çalışanların kararları ve kararsızlıkları, eylemleri ve eylemsizlikleri dahil olmak üzere insan faktörlerinin neden olduğu bir organizasyonun kaybını kapsar. Burada, organizasyonun hem mali hem de mali olmayan kayıpları söz konusudur. Beşeri risk, insan faktörlerinden kaynaklandığı gibi, bir organizasyonun çalışanlarını nasıl yönettiğinden ve onlardan ne talep ettiğinden de kaynaklanabilir (King, 2019). Dolayısıyla organizasyonların yönetim şekli, beşeri riskler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

Beşeri risk, personel veya faaliyetleri organizasyon için bir tehdit haline geldiğinde ortaya çıkar. Bir organizasyon, çalışanlarının sıkı çalışması sayesinde başarılı bir şekilde varlığını sürdürür. Aynı çalışanlar, uyumsuz veya yetersiz oldukları takdirde şirketi yanlış yöne çekme potansiyeline de sahiptir (Bhasin, 2020).

Otelcilik sektöründeki SPA hizmetleri kapsamında beşeri faktör, personelin ve misafirlerin davranışlarında gözlemlenir. Departman kurallarına uymama, ihmalkarlık ve dikkatsizlik gibi olumsuz durumlar insan açısından risk oluşturan faktörlerin başında gelir. Özellikle pandemi döneminde SPA personelinin misafirlerle olan yakın teması nedeniyle maske kullanımına dikkat edilmemesi, insan sağlığını tehlikeye atan önemli bir risk faktörüdür. Bu nedenle, SPA alanında maske kullanımına yönelik uyarı levhaları yer almalı ve çalışanlar maske kullanımına özen göstermelidir.



**Şekil 3.3:** Maske Kullanımı ve Uyarı Levhaları

SPA departmanlarında, misafire uygulanacak bakım öncesi dezenfektan setlerinin kullanımına özen gösterilmemesi, masaj odalarının her bakım sonrası 20 dakika havalandırılmaması, kullanılan tüm havlu ve masaj örtülerinin değiştirilmemesi gibi faktörler de insan sağlığı açısından risk oluşturan diğer faktörlerdir. Bununla beraber misafire uygulanan bakım hizmeti esnasında eldiven kullanılmaması da çalışan açısından bir risk oluşturmaktadır.



**Şekil 3.4:** Eldiven Kullanım İhmali

Ekipman riski, otel çalışanlarının; ekipmanın işlevini yerine getirmedeki yetersizliği, ekipmanın yanlış kullanımı, ekipmanın bakım ve onarımının yetersizliği veya ekipman ile insan arasındaki uyumsuzluktan kaynaklı zarar gördüğü olası tehdit ve yaralanmaları ifade eder. Yeterli sayıda güvenlik ekipmanının olmayışı, iş yerlerindeki önemli yaralanma faktörlerinden biridir (Baser ve diğ., 2016:438). Bununla birlikte, ağır ekipmanların itilmesi ve çekilmesi, çalışanlarda bel ağrısı gibi yaralanmalara neden olan bir diğer risk faktörüdür (Krause ve diğ., 2005:9). İş sağlığı ve güvenliğini doğrudan etkileyen tüm bu risk faktörlerinin çalışanlar üzerindeki olası etkilerini en aza indirmek için SPA'larda yer alan ekipmanların düzenli olarak kontrolü, testi ve bakımının yapılması son derece önemlidir.

SPA departmanlarında görev alan personelin kaymaz terlik giymemesi, fitness ve hamam alanlarındaki zeminlerde kaydırmaz bant bulunmaması, masaj yaparken pleksi maske takmaması insan sağlığı açısından risk oluşturabilecek en önemli faktörlerdir.



**Şekil 3.5:** SPA Zemini Kaydırmaz Bant ve Kaygan Zemin Uyarısı

### 3.2.3. Algılanan çevresel risk

Çevresel risk, otellerde çalışan SPA personelinin çevresel faktörler nedeniyle karşılaşabileceği olası tehdit, yaralanma, kaza veya diğer olumsuz durumları ifade eder. SPA departmanlarında, yönetim birimleri tarafından kontrol edilebilen riskler iç

evre riski olarak adlandırılırken, kontrol edilemeyen riskler ise dış evre riski olarak adlandırılır.

Otel organizasyonunun sınırları içerisinde yer alan kuvvetler veya koşullar, i evre unsurları olarak sınıflandırılır. Başka bir ifadeyle, i riskler, bir işletmenin kendi organizasyonu içinde karşı karşıya kaldığı, çalışanların bundan zarar gördüğü ve işletmenin rutin faaliyetleri sırasında ortaya çıkan risklerdir. Bu riskler; teknolojik, fiziksel veya insan faktörlerinden kaynaklanabilir. Ayrıca, önceden yapılacak analizlerle olası risk faktörleri tahmin edilebilir (Beers, 2021). Böylece işletmenin i evre kaynaklı riskleri nleme şansı yüksektir.

Dış evre, bir oteli çevreleyen doğal evre (fiziksel evre) ve sosyal çevredir (fiziksel-kimyasal evre). Dış evre riskleri çeşitlilik göstermektedir. Örneğin; deprem, sel, yanardağ patlaması vb. doğal afetlerin sık yaşandığı bölgelerdeki otel çalışanları genellikle diğer çalışanlardan daha fazla riskle karşı karşıya kalmaktadır. Ayrıca, hijyen bakımından otelin kötü durumda olması veya otel çevresinde salgın hastalıkların yayılması durumunda personel hastalık ve enfeksiyon kapma gibi çeşitli risklere de maruz kalmaktadır (Xie ve diğ., 2020:8).

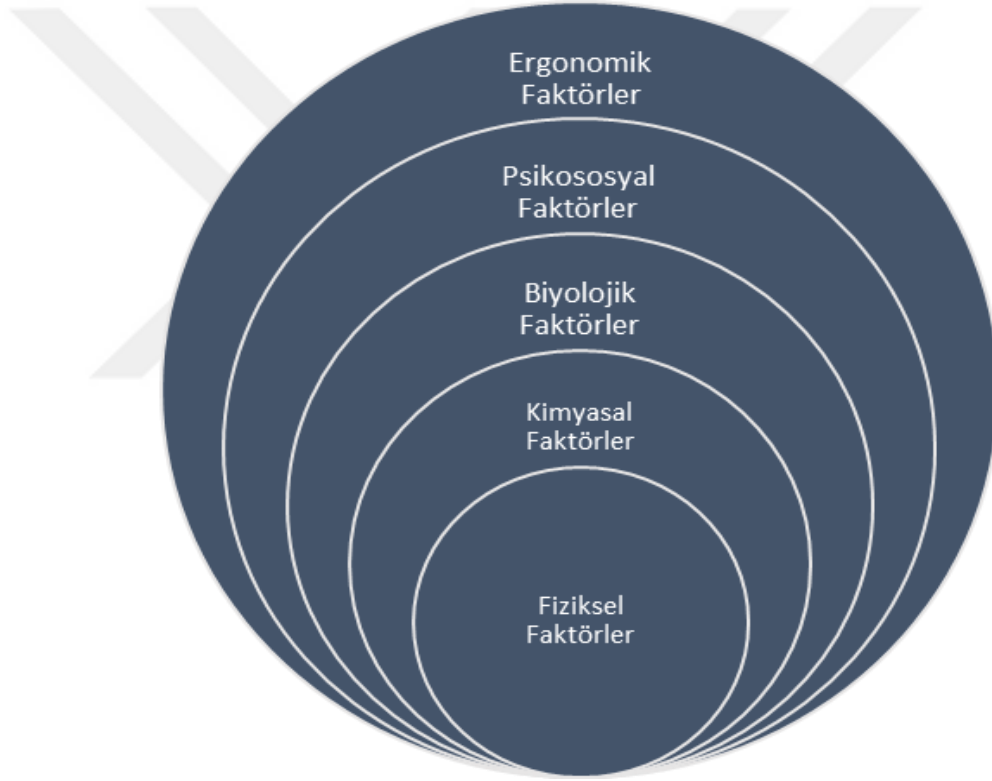


**şekil 3.6:** SPA Alanı Hijyen Durumu

### 3.3. İş Riskini Etkileyen Faktörler

İş yerinde, çalışanlar görevlerini yaparken çeşitli risklerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu risklerin ortadan kaldırılması, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği açısından hayati önem taşımaktadır. Bunun için başta departman yöneticileri olmak üzere birimdeki her bir görevli amire ve çalışanın kendisine büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu kapsamda herkesin bir bütün olarak oluşabilecek risklere karşı önlemler alması ve risk var ise bu riskin kaynağını tespit edip yok etmesi gerekmektedir.

Çalışanların iş yerinde maruz kalabileceği ve onların iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye düşürebilecek iş riski faktörleri Şekil 3.7’de görülmektedir:



Şekil 3.7: İş Riskini Etkileyen Faktörler

#### 3.3.1. Fiziksel faktörler

Çalışma ortamında personelin maruz kaldığı fiziksel iş riskleri, şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Termal Konfor
- Aydınlatma
- Gürültü
- Titreşim

### 3.3.1.1. Termal konfor

Termal konfor, ısı ortamdan duyulan memnuniyeti ifade eder. Başka bir ifadeyle, kişinin duygu, düşünce ve sezgilerine göre değerlendirilen zihinsel bir durumdur. Beslenmeyle birlikte insan vücudunda bir enerji girdisi olur ve bunun sonucunda insan, bir ısı motoru olarak yaşamsal faaliyetlerine devam eder. Enerji girdisi sonucu insan vücudu çevreye bir ısı yayar. Yalnız bu durum sıcaklığa bağlı olarak değişkenlik gösterir. Örneğin; soğuk ortamlarda insan vücudu daha çok ısı kaybederken sıcak ortamlarda vücut, yeterince ısı kaybetmez. İnsan vücudunun sürekli olarak sıcak ve soğuk ortamlara maruz kalması, birtakım rahatsızlıklara yol açar (Wikipedia, 2022b). Bu nedenle, iş yeri çalışanlarının ve SPA'ya gelen misafirlerin iş sağlığı ve güvenliği açısından uygun termal konfor alanı sağlanmalıdır. Bu kapsamda ortam ısı, nem düzeyi, havalandırma ve radyant ısı oranları düzenli takip edilerek gerekli önlemler alınmalı ve herhangi bir risk durumunda riskin kaynağının tespit edilerek yok edilmesi gerekmektedir.

Termal konforun sağlanması, bazı fiziksel etmenlere bağlıdır. Bu etmenler, Şekil 3.8'de gösterilmiştir.



**Şekil 3.8:** Termal Konforu Sağlayan Fiziksel Etmenler

**Ortam sıcaklığı:** Herhangi bir ortamın sıcaklığını ifade eder. İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik'e göre (2013), çalışanların psikolojik ve fiziksel açıdan olumsuz etkilenmemeleri için iş yerlerinde termal konforun sağlanması gereklidir. Bu kapsamda ortam sıcaklığı,

Çalışanların rahat çalışabilmelerine imkan vermeli ve harcadıkları güce uygun olmalıdır. Duş, tuvalet, dinlenme, bekleme, kantin, soyunma, yemek yeme ve ilk yardım gibi alanlar kullanım amacına bağlı olarak yeterli sıcaklıkta olmalıdır (T.C. Resmi Gazete, 17.07.2013, sayı: 28710).



**Şekil 3.9:** SPA Alanı Sıcaklık ler

**Havalandırma:** Kapalı bir alana girmesi istenen temiz hava sirkülasyonunu ifade eder. Çalışanların ve misafirlerin termal konforunu sağlama açısından havalandırma önemli bir yere sahiptir. Kapalı alana sahip işyerlerinde yeterli havalandırmanın olmaması, çalışanların ve misafirlerin solunum, sinirlilik hali, yorgunluk, bulaşıcı hastalıklara davetiye ıkarma (Covid-19) gibi çeşitli rahatsızlıklara neden olur.

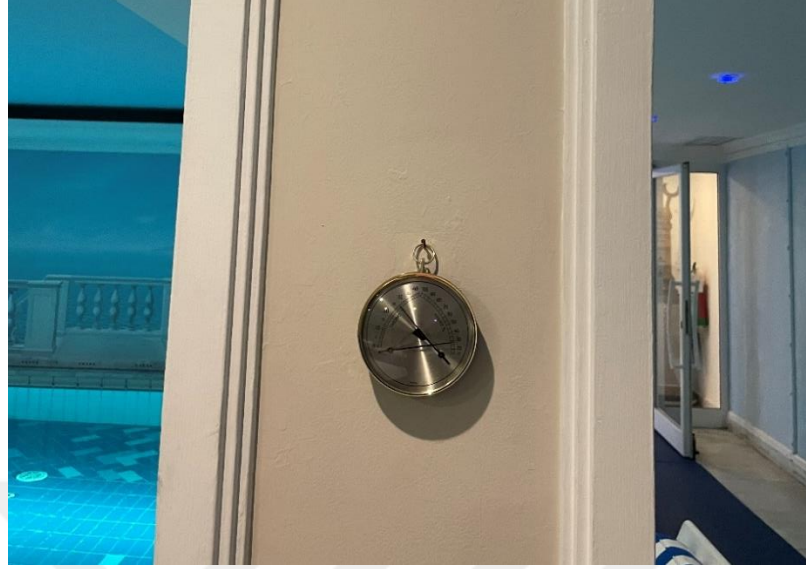


**Şekil 3.10:** SPA Alanı Havalandırma Üniteleri

İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik'e göre (2013), işyerlerinde yeterli hava hacmini tespit etmek için bazı unsurların göz önüne alınması gerekmektedir. Bu unsurların başında çalışma yöntemi, görevli personel sayısı ve görev tanımı gelmektedir. Diğer taraftan, iş yerinde mekanik havalandırma mevcut ise sistem sürekli çalışır durumda olmalıdır. Bununla birlikte genel ve mekanik havalandırma sistemleri, yıllık olarak yetkili kişilerce bakım ve onarıma tabi tutulmalı ve sistem filtreleri yenisiyle değiştirilmelidir (T.C. Resmi Gazete, 17.07.2013, sayı: 28710).

**Hava nemi:** Nem, havada bulunan su buharının konsantrasyonunu ifade eder. Su buharını insan gözüyle görmek mümkün değildir. Sistem basıncı ve sıcaklığına bağlı olarak havadaki nem oranı değişmektedir. Su buharı miktarı sabitken, soğuk havadaki bağıl nem oranı sıcak havaya göre daha yüksektir (Wikipedia, 2022c). Hava nemi, mutlak nem ve bağıl nem olmak üzere iki şekilde ölçülür. Mutlak nem, "birim havadaki su miktarıdır". Bağıl nem ise belirli bir sıcaklıkta, havanın taşıyabileceği nemin yüzdesel olarak oranını ifade eder. Bağıl nem, iş sağlığı ve güvenliği açısından son derece önemlidir. Bu nedenle iş yeri ortamlarındaki bağıl nem oranı değerlendirilirken sıcaklık ve hava akış hızı gibi parametrelerin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir. İş yeri ortamlarındaki bağıl nem oranı değişkenlik göstermekle birlikte, genellikle nem oranının %30 ila %80 yer alması, iş sağlığı ve güvenliği açısından yeterlidir. Bir iş yeri ortamındaki bağıl nem oranı

yüksek iken; sıcaklığın artması personelin bunalmasına, sıcaklığın azalması ise personelin üşümesine neden olur (Disk/Genel İş, 2017a).



**Şekil 3.11:** SPA Alanı Nem Ölçer

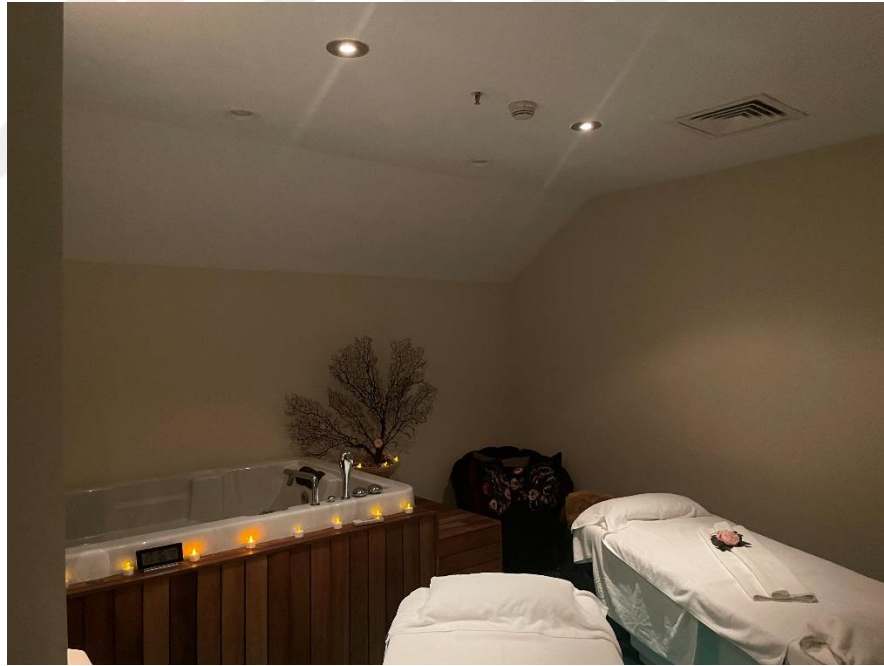
**Radyant ısı (Termal radyasyon):** Elektromanyetik dalgaların yakalanıp emilmesiyle oluşan enerji, radyant ısı olarak ifade edilir. Radyant enerji, bir ortamdaki nesnelere tarafından kolaylıkla emilebilme özelliğine sahiptir. Nasıl ki güneşten gelen ışık, kıyafetlerimiz tarafından kolayca emiliyorsa; radyant ısı sayesinde açığa çıkan enerji de ortam tarafından emilir ve böylece ortamın ısısı artar (INDEECO, 2014). Radyant ısıdan korunmak için çalışan ile kaynak arasında ısıyı geçirmeyecek bir perde koymak, çalışan sağlığı ve güvenliği için son derece faydalı olacaktır. Bu perde aynı zamanda radyant ısıyı üzerinde hapsedemeli ve bunu doğrudan aktarmalıdır. Aksi halde çalışan ile kaynak arasında konulan bu perde, bir ısı kaynağına dönüşebilir (Disk/Genel İş, 2017a).

### 3.3.1.2. Aydınlatma

Aydınlatma; ışığın, pratik ve estetik bir etki oluşturmak amacıyla kullanılmasıdır. Standartlara uygun ve doğru bir aydınlatmanın sağlanması, bir alanın görüş açısının ve çalışanın iş performansının artmasına doğrudan katkı sağlar. Aydınlatma, gün ışığı ve yıldız gibi doğal ışık kaynaklarının yanı sıra lamba ve mum gibi yapay ışıklandırmaları da içermektedir. İç mekanlarda aydınlatma üniteleri olarak çoğunlukla armatürler kullanılır. Armatürler, iç mimarinin önemli bileşenlerindedir (Wikipedia, 2022d).

Uygun aydınlatma, hem endüstriyel ortamlarda hem de ofis ortamlarında çalışanların işlerini daha iyi yapmalarına olanak sağlar. İnsanlar görme duyuları ile bilgilerin yaklaşık %85'ini alırlar. Gereğinden az ya da çok aydınlatma, göz yorgunluğu veya baş ağrıları gibi problemlere neden olabilir. Bu nedenle iş yeri ortamındaki aydınlatmaların uygun ve kaliteli olması, iş sağlığı ve güvenliği açısından son derece önemlidir. Kaliteli aydınlatma, personelin kaza ve yaralanma olasılığını en aza indirir (CCOHS, 2019).

SPA alanlarında en sık kullanılan aydınlatmaların başında dimmer (ışık ayar anahtarı) sistemli lambalar ve elektrikli mumlar gelmektedir. Normal mumlar, SPA alanlarında yangın riski oluşturduğundan pek fazla tercih edilmemektedir. “Luxury Service Quality Assurance (LQA) ve Forbes kalite standartları gereği, SPA'daki masaj odalarının aydınlatma derecesi, misafir bakıma girmeden önce sorulmalıdır. Şekil 3.12'de, SPA masaj odasında yer alan dimmer sistemli lambalar ve elektrikli mumlar görülmektedir.



**Şekil 3.12:** SPA Masaj Odası Aydınlatmaları

### 3.3.1.3. Gürültü

Yüksek sesli, insanı rahatsız eden veya işitme hasarına yol açan her türlü istenmeyen ses, gürültü olarak tanımlanır (Wikipedia, 2021a). Uluslararası Çalışma Örgütü'ne göre iş yeri ortamındaki yüksek gürültü, çalışanların işitme duyularında hasara yol açabilir. Bu hasarların başında; konuşmaları anlayamama, konuşmaları takip

edememe ve telefonu kullanamama gelmektedir. Bu hasarlar genellikle kademeli olarak gerçekleştiğinden çalışanların bunu ilk başta fark etmeleri oldukça zordur. Gürültüden kaynaklı oluşan hasar, yaşlanmaya bağlı işitme kaybıyla birleştiğinde işitme duyularında meydana gelen bozulma gittikçe artar ve çalışanlar bunu artık fark edebilir (ILO). Bu, çalışanın iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye koyar. Bu nedenle, SPA alanlarında gürültü oluşturan cihazlardan etkilenmemek için koruyucu tedbirler alınmalıdır. Bu kapsamda, çalışanlar, gürültünün verdiği hasar konusunda eğitilmeli ve gürültü yayan cihazlar çalışma alanından oldukça uzağa yerleştirilmelidir. Buna rağmen gürültü engellenemiyorsa, çalışanların kulaklık kullanmaları işitme sağlığı açısından faydalı olacaktır.



**Şekil 3.13:** SPA Masaj Odasında Gürültüye Neden Olan Cihazlar

Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmeliğinin (2013) 5. Maddesinin 4. Fıkrasının a bendine göre, bir iş yerindeki haftalık gürültü maruziyet sınır değeri, 87 dB(A)'i aşamaz (T.C. Resmi Gazete, 28.07.2013, sayı: 28721). Şekil 3.13'te, SPA masaj odasında gürültüye neden olan cihazlar görülmektedir. SPA alanlarında gürültü oluşturabilecek cihazların başında perküsyon, derin temizlik ve ultrasonik peeling gelmektedir. Bu cihazların oluşturduğu gürültü düzeyi 87 dB(A)'den düşük olduğu için iş sağlığı ve güvenliği açısından fark edilebilir bir risk oluşturmamaktadır.

#### **3.3.1.4. Titreşim**

Bir noktanın hızlı bir şekilde ileri geri veya salınım hareketi, titreşim olarak adlandırılır. İş ortamında meydana gelen mekanik titreşimler çalışanları, el-kol titreşimi veya tüm vücut titreşimine maruz bırakabilir. El-kol titreşimi, iş

ekipmanlarının kullanımından kaynaklı çalışanların elleri ve kolları üzerinde etki bırakan titreşimlerdir. Bu titreşimlerden kaynaklı rahatsızlıkların başında Raynaud (beyaz parmak) ve karpal tünel sendromları gelmektedir. Tüm vücut titreşimi ise iş yeri makineleri ve araçlarının kullanımından kaynaklı çalışanların tüm vücutları üzerinde etki bırakan titreşimlerdir. Bu titreşimlerden kaynaklı rahatsızlıkların başında da bel ağrısı gelmektedir (HSA, 2022). SPA sektöründeki çalışanların maruz kaldığı titreşimlerin başında genellikle perküsyon cihazının kullanımından kaynaklı el-kol titreşimi gelmektedir.

Çalışanların Titreşimle İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmeliğe (2013) göre, çalışanların maruz kaldıkları titreşimin şiddeti için esas alınan iki değer vardır. Bunlar; günlük maruziyet sınır değeri ile günlük maruziyet eylem değerleridir. Günlük maruziyet sınır değeri, çalışanın bu değer üzerindeki titreşimlere katıyen maruz kalmaması gereken değeridir. Maruziyet eylem değeri ise çalışanın bu değer üzerindeki titreşimlere maruz kaldığı takdirde risklerin kontrol altına alınmasını gerektiren değerdir. Yönetmeliğin 5. Maddesinin 1. Fıkrasının a bendine göre, el-kol titreşimi için günlük maruziyet sınır değeri 8 saatlik çalışma için  $5 \text{ m/s}^2$ 'yi, günlük maruziyet eylem değeri 8 saatlik çalışma için  $2,5 \text{ m/s}^2$ 'yi geçemez (T.C. Resmi Gazete, 22.08.2013, sayı: 28743).

### 3.3.2. Kimyasal faktörler

Kimyasal maddeler, özellikle yapay olarak hazırlanmış veya saflaştırılmış olan ayrı bir bileşik veya madde olarak tanımlanabilir (Oxford Languages, 2022). Sıcaklık veya basınç faktörleri devreye girdiğinde bu maddeler katı, sıvı, gaz ve plazma formundan hal değiştirebilir. Kimyasal tepkimelerle de farklı bir kimyasal maddeye dönüştürülebilir (Wikipedia, 2022e).

İş yeri ortamlarında kimyasal madde yönetimleri yapılırken tehlike ve risk kavramları arasındaki ayrıma dikkat edilmelidir. Tehlike; çalışanın ilgili maddeye maruziyeti sebebiyle olumsuz etkilenmelere sebep olma potansiyeline sahip bir kimyasal maddenin doğal özelliğini tanımlar. Risk ise; bu olumsuz etkilenişlerin ortaya çıkma olasılığını ifade etmektedir. Tehlikeli bir kimyasal maddenin herhangi bir maruziyet durumu söz konusu değilse risk oluşmaz. Kısaca, bir kimyasal maddenin riski 2 parametreye bağlıdır. Bunlar (ChemSafetyPRO, 2016):

- **Tehlike:** Kimyasal maddenin doğal bir özelliği olarak toksisitesi.

- **Maruziyet:** İş yeri ortamında bir kimyasalın miktarı ve çalışanın bu kimyasal madde ile temas süresi.

Kimyasal maddelerin insan vücuduna girişi temel olarak 4 farklı şekilde gerçekleşir (Cornell University):

- Solunma
- Yutma
- Enjeksiyon
- Cilt ve Göz

Kimyasal maddelerin insan üzerinde oluşturabileceği riskler şunlardır (Australian Government Comcare, 2021):

- Cilt üzerinde tahriş edici etki
- Kanserojen madde
- Solunum hassasiyeti
- Kimyasal patlamalar ve yangın
- Aşınma
- Kimyasal tepkimeler

Bu risklere karşı iş yeri ortamlarında yapılması gerekenler şu şekilde açıklanabilir: Çalışanlar tarafından, iş yeri ortamlarında bulunan kimyasal maddelerin özellikleri bilinmeli, tehlikeleri değerlendirilmeli, bu tehlike bilgileri için çeşitli etiketler ve bilgi formları hazırlanmalıdır. Çalışanlara yönelik bu kimyasal maddeleri uygun şekilde kullanma konusunda eğitimler verilmelidir. Aynı zamanda çalışma alanlarında bu kimyasal maddelerin tehlikeleri ve çalışanların kendilerini koruyabilmeleri adına gereken önlemler hakkında bilgiler yer almalıdır (OSHA, 2022).

SPA alanlarında mevcut olan kimyasal maddelerin başında cilt bakımlarında kullanılan Glikolik asit, Salisilik asit, AHA gibi çeşitli asitler ve yangın tüpleri gelmektedir. Ancak bu kimyasal maddeler iş yeri ortamında cilt bakımı seanslarında cilt üzerine direkt veya gerekli olduğunda solüsyonlarla karıştırılıp kullanılmaya uygun formda bulunmakta (saflık değerleri % olarak cilt üzerine direkt uygulanmasında herhangi bir risk bulunmayan) ve çalışanlar açısından herhangi bir risk oluşturmamaktadır. Aynı zamanda “Luxury Service Quality Assurance (LQA) ve Forbes kalite standartları gereği, SPA’daki cilt bakım odalarında misafirlere

uygulamadan önce herhangi bir alerjiye sahip olup olmadıkları ve uygulandıktan sonra herhangi bir hassasiyet hissedip hissedilmediği sorulmalıdır. Şekil 3.14’te, SPA ortamlarında yer alan kimyasal maddelere örnekler gösterilmiştir.



**Şekil 3.14:** SPA Ortamlarında Yer Alan Kimyasal Maddelere Örnekler

SPA temizlik görevlisi (SPA Keeper) olarak görev alan personelin hamam temizliği yaparken veya odalarda bulunan duş ve tuvaletlerin hijyenini sağlarken kullandıkları kimyasal temizlik maddeleri ile ilgili ön eğitim olarak hangi maddeler birbiri ile karışır veya karıştırılmaz veya uzun süre solunmaması gerektiği gibi konularda üst yönetim tarafından (otel housekeeping müdürü) eğitime tabi tutulurlar.

### 3.3.3. Biyolojik faktörler

Birleşmiş Milletler Afet Riski Ofisi (United Nations Office for Disaster Risk-UNISDR) tanımında biyolojik tehlike faktörleri, organik kökenli olup patojenik mikroorganizmalar, toksinler ve biyoaktif maddeler dahil biyolojik vektörler tarafından taşınır. Önlemler arasında koruyucu ekipman, uygun iletişim kanalları aracılığıyla halkı bilinçlendirme ve eğitim yoluyla davranış değişikliği uygulamaları ve varsa etkili tedavi ve/veya aşı yer alır (ODPM, 2021). İş ortamında çalışanlar, birçok biyolojik tehlike ile karşı karşıya kalmaktadır. Örneğin; iş yerinde çalışanlar, vücut sıvıları gibi insan vücuduna ait maddelerle temas yoluyla karşılaşmaktadır ve bu maddelerin virüs ya da bakteri kaynaklı hastalık içerme olasılığı yüksektir (Safe Work Australia, 2011).

İş yerlerindeki başlıca biyolojik risk faktörleri şu şekilde sıralanabilir (SafetyLine, 2022):

- Mantar
- Kan ve vücut sıvıları
- Soğuk algınlığı gibi sebeplerle havadaki patojenler

İş yeri ortamlarında biyolojik risk faktörlerinin çalışanlara bulaşma risk düzeyi dört alt başlıkta incelenmektedir (Assurity Consulting, 2021):

- **Grup 1:** İnsanlarda hastalık yaratmaya sebep olması mümkün olmayan düzeydedir.
- **Grup 2:** İnsanlarda hastalığa sebep olabilmekte ve iş sağlığı ve güvenliği açısından tehlike oluşturabilmektedir. Bulaşma riski düşük olmakla birlikte genellikle tedavisi vardır. Bu grup; suçiçeği, zona, influenzavirus gibi çeşitli hastalıklara sebep olmaktadır.
- **Grup 3:** İnsanlarda ağır hastalıklara sebep olabilmektedir ve çalışanlar için ciddi tehlikeler yaratabilir. Koronavirüsle ilgili SARS hastalığı, bu grup ile ilgilidir.
- **Grup 4:** İnsanlarda ağır hastalıklara sebep olur ve çalışanlar için büyük tehlikeler yaratır. Etkili bir tedavisi günümüzde mevcut değildir. Ebolavirüsler ve Kırım Kongo Kanamalı Ateşi Virüsü bu grubun altında incelenmektedir.

Çalışanların iş yerinde, biyolojik risk faktörlerinden korunmaları için alması gereken bazı önlemler vardır. Bunlar (Aftermath, 2022):

- Her türlü durum potansiyel tehlike olarak görülmeli, değerlendirilmeli ve gereken tüm tedbirler alınmalıdır.
- Çalışanların ellerini sık ve düzenli aralıklarla su ve sabunla yıkamaları gerekir.
- Biyolojik tehlike oluşturacak durumlara müdahale ederken kişisel koruyucu ekipmanlar kullanılmalıdır. Bunlar; yüz maskeleri, eldivenler ve vücut önlükleri olarak sayılabilir.
- Etiketli biyolojik risk faktörleri için uygun kap ve torbalar hazırlanmalı ve uygun yöntemlerle ortadan kaldırılması sağlanmalıdır.

SPA alanlarında mevcut olan kimyasal maddelerin başında cilt bakımları odalarında misafirlerin cilt temizliği sonrası cildinden arındırılan iltihaplı vücut sıvıları gelmektedir. Çalışanlar maske ve eldiven gibi koruyucu giysiler kullandıkları müddetçe var olan risk, tehlikeli bir durum oluşturmamaktadır. Çalışanlara yönelik biyolojik risk faktörlerinden korunma anlamında eğitimler verilmelidir.

#### **3.3.4. Psikososyal faktörler**

Psikososyal faktörler, iş ortamında çalışanları sosyal ve psikolojik yönden etkileyen olay ve durumlar bütünü ifade eder (Thomas ve diğ., 2020:2). İş yeri çalışanlarının medeni hali, yalnızlık ve sosyal destek durumu, yaşı, çalışma ortamlarının fiziki şartları, çalışma saatleri, maaş politikaları, sosyal bozulma, sosyal statü ve sosyal entegrasyon, mobbing durumu, izinleri, güncel literatüre dayalı mesleki eğitim programları, iş ortamı organizasyonu, ekstra mesailer ve iş yükü; başlıca psikososyal faktörler olarak sayılabilir (Upton, 2013:102).

Psikososyal risk ve tehlikelerin olumsuz etkileri, çalışanın iş yerine olan bağlılığının azalması ve disiplinsizlik gibi etik olmayan durumlara sebep olmakta ve çalışanın sosyal kimliğini olduğu kadar iş yerindeki verimini de olumsuz yönünde etkilemektedir. İş yerinde psikososyal risklere karşı alınabilecek önlemleri başlıca şu şekilde sıralamak mümkündür (Disk/Genel İş, 2017b):

- İş yerindeki çalışanların alınan kararlarda pay sahibi olmasını desteklemek
- Çalışanlara yönelik uygulanan politikalarda adaleti sağlamak
- İnsani ilişkiler ve iletişim yönünden iş yeri yöneticilerini eğitmek ve gelişimlerini desteklemek
- Çalışanları olumsuz etkileyen durumları belirlemek ve iş yeri organizasyonunu buna göre düzenlemek ve bu konu ile ilgili çalışmalar yürütmek

#### **3.3.5. Ergonomik faktörler**

Çalışanlar, iş yerinde yüksek ergonomik risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu risklerin başında, kas-iskelet sistemi gelmektedir. Çünkü kas iskelet sistemi potansiyel olarak risklere açık bir sistemdir. Vücuda stres ve yük binmesine sebep olan kas-iskelet sistemi riskleri arasında; sabit postür, uzun süreli oturma pozisyonu, sürekli hareket, gereksiz güç kullanımı ve kalıcı ayakta durma pozisyonları yer almaktadır. Gelişmiş ülkelerde tüm hastalık izni vakalarının üçte biri kas-iskelet

sistemi hastalıklarından kaynaklanmaktadır ve bu kas-iskelet problemleri yeteri kadar raporlanmamaktadır. Kas-iskelet sistemi problemleri vücutta; kasları, sinirleri, tendonları ve eklemleri etkileyerek işlev bozukluklarına sebep olur. Bu işlev bozuklukları vücut hareketlerini etkiler. Vücut hareketlerini etkileyen bu kas-iskelet rahatsızlıklarına; ağrı, fitik, kas yırtığı vb. örnekler verilebilir (Hamid ve diğ., 2018:252).

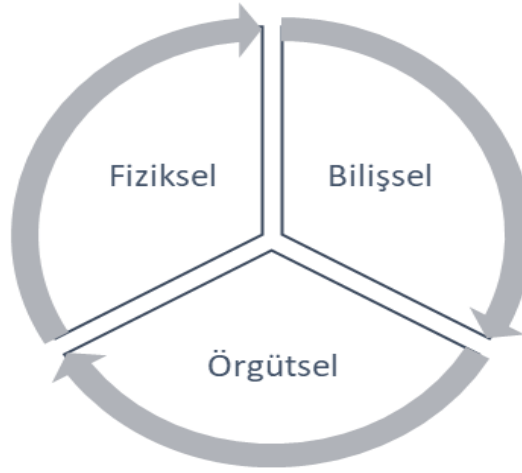
İş sağlığı ve güvenliği anlamında iş organizasyonunda işverenin önlem almakla ve kontrolünü sağlamakla yükümlü olduğu alanlar vardır. İşveren, iş yerinde kullanılan tüm araç gereçlerin yapılan işe uygunluğunu kontrol eder ve iş sağlığı açısından bir tehlike arz etmemesi için gereken önlemleri alır. İşveren (T.C. Resmi Gazete, 25.04.2013, sayı: 28628):

- Ekipmanı seçerken iş yeri çalışma şartlarını ve iş sağlığı açısından tehlike oluşturabilecek tüm durumları göz önünde bulundurarak bu ekipmanların tehlike oluşturmamasına dikkat eder.
- Ekipman iş sağlığı ve güvenliği açısından tehlike faktörlerini tamamen önleyemiyorsa, kabul edilebilir risk seviyesine indirecek gerekli tedbirleri alır.

İş ortamlarında ergonomi, iş sağlığı ve güvenliği açısından önem arz eden bir konudur. Ergonomik risk faktörleri, tüm iş sektörlerinde kendini göstermektedir. Bu riskler değerlendirildiğinde personel motivasyonu ile iş verimliliklerinde artış sağlanacak ve bu iş organizasyonuna katkı sağlayacaktır. Bu verimlilik, iş kazaları ve meslek hastalıklarının da önüne geçme konusunda olumlu etki sunacaktır (Aksüt ve diğ., 2020:170).

Ergonomide amaç meslek hastalıkları ve iş kazalarının önüne geçmek olduğu kadar temelinde iş yeri çalışanlarının fizik ve ruh sağlıklarının korunması ve geliştirilmesine katkı sağlamak, çalışma ortamını ve şartları iyileştirmek, çalışma organizasyonunun iyileştirilmesi ve böylelikle çalışanların iş güvenliğinin sağlanmasını da barındırır (Çetinkaya ve Baykent, 2017:16).

Ergonomik risk faktörleri de kendi içerisinde alt gruplara ayrılmaktadır. Bu sınıflandırma Şekil 3.15'te gösterilmiştir.



**Şekil 3.15:** Ergonomik Risk Faktörleri

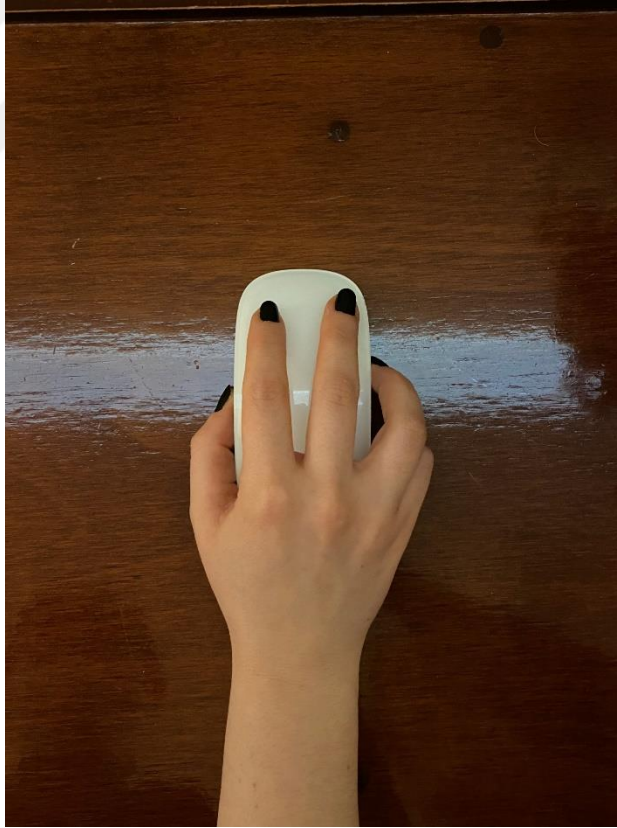
### 3.3.5.1. Fiziksel faktörler

Fiziksel faktörlerin başında; uygunsuz duruş, tekrarlayıcı hareketler, çalışma düzeni, sabit duruş, kuvvet, yaralanma, aşırı güç, uzun süre ayakta kalma, uzun süre oturarak çalışma gelmektedir.

- a) **Uygunsuz duruş:** İnsan bedeninin her faaliyetinde eklem konumlarının bütünü duruş olarak adlandırılmaktadır (Böhm, 1984:119). Kendall (1993), Otman (1995) ve arkadaşlarına göre uygunsuz duruş, insanları için yetersiz bir postür olarak sayılır. Hedefe ait tam anlamıyla çalışamaz, aynı zamanda kasların lüzumsuz kasılmalarına sebebiyet verir. Uygunsuz duruşun dışarıdan görünümü de hoş değildir. Gerek eyleme geçmek gerek bu eylemi sürdürmek için olsun kasların gereğinden fazla kasılması hem eylemin hem de duruşun verimsizliğine ayrıca lüzumsuz enerji tüketimine ve bunun sonucunda da bitkinliğe sebep olur (Kılınç, 2021:11). Uygunsuz duruşun insan vücudunda biyomotorik özellikleri de olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Aynı zamanda uygunsuz duruş, kasları gereğinden fazla çalıştırdığında, ciddi rahatsızlıklara zemin hazırlamaktadır (Sevim, 1995:43-44). Bu rahatsızlıklar başlıca kas iskelet sistemini etkileyen problemlerdir. Skolyoz, boyun düzleşmesi, kamburluk, donuk omuz sendromu, bel ağrısı bu kas iskelet sistemi rahatsızlıklarına örnek olarak verilebilir.



**Şekil 3.16:** Fare Tutma Şeklinin Yanlış Kullanımı



**Şekil 3.17:** Fare Tutma Şeklinin Doğru Kullanımı

- b) Tekrarlayıcı hareketler:** Tekrarlayıcı hareketler, aynı kasları sürekli kullanan ve duraklamayan bir eylemi tanımlar. Bu eylem hem büyük hem de

küçük kas grupları için geçerlidir. Tekrarlayıcı hareketler; uygunsuz duruş ve aşırı güç gibi risk faktörleri de devreye girdiğinde personelin iş riskini artırabilir. Belli bir sürede sürekli tekrarlayıcı benzer hareketlerin uygulanması, kas yorgunluğuna, aşırı kullanıma ve kasın zayıflayıp uzamasına sebep olabilir (Jaffar ve diğ., 2011:91). İş yerlerinde sürekli aynı pozisyonlarda, aynı vücut segmenti kullanılarak devamlı hareketler ergonomik açıdan risk oluşturmaktadır. Bu riske SPA masaj odalarında çalışanın sürekli aynı hareketlerle masaj yapması örnek olarak verilebilir.

- c) **Çalışma düzeni:** İş yeri düzeninde uygunsuz düzenden kaynaklanan rahatsızlık verici his, iş kazası ve personel sağlığında negatif etkilere sebebiyet verebilir. Uygunsuz iş yeri düzeni göz yorgunluğuna, boyun sertliğine, sırt ve kol ağrılarına sebep olabilir (Mufti ve diğ., 2019:2). SPA masaj odalarında yatak ve hamamda taş yüksekliği çalışanlar açısından ergonomik risk oluşturabilecek diğer bir faktördür.
- d) **Sabit duruş:** Sabit duruşta uzun süreli çalışmalar kas iskelet sistemi problemlerine yol açabilir (Mulyati ve diğ., 2019:5). Özellikle yönetim ve resepsiyonda masa başı ekranlı araçlarla çalışan personelin karşı karşıya kalabileceği bir durumdur. Çeşitli ergonomik düzenlemeler ile iş sağlığı ve güvenliği açısından bu risk tehlike oluşturmaktan çıkabilir.
- e) **Kuvvet:** Yüksek kuvvet, omuz, boyun bel, ön kol, bilek ve ellerde iş kazaları ile ilişkilendirilmiştir (Jaffar ve diğ., 2011:91). Kuvvet, çalışanın çeşitli iş görevlerinde gösterdiği efor olarak tanımlanabilir. Bir nesne veya kişi üzerinde yanlış kuvvet uygulamak kas iskelet sistemine gereğinden fazla yük bindirebilir. Bedensel iş gücü gerektiren çalışma organizasyonlarında kuvvet, ergonomik açıdan önemli bir risk faktörü olarak karşımıza çıkmaktadır.
- f) **Yaralanma:** Ergonominin ana hedefi yaralanma ve sakatlanma riskini en aza indirmek ve böylece kişiden en yüksek verimi almaktır (Ulucan ve Zeyrek, 2012:3). Ayanoğlu'a (2007) göre insan vücudunda yumuşak dokunun kemik ile sert bir darbeye sıkışması, kan dolaşımı ve sinir iletimini olumsuz yönde etkiler ve ilgili bölgelerde birtakım yapılara zarar verebilir. Ergonomik düzenlemelerle bu tarz yaralanmaların önüne geçilebilir (Aksüt ve diğ., 2020:177).

- g) Aşırı güç:** Çalışanlar çeşitli durumlarda ağır nesnelere itmek, çekmek veya kaldırmak için yanlış pozisyonlarda vücutlarına fazla yük bindirmeleri sırt ve bel gibi çeşitli vücut segmentlerinde risk oluşturur (Li ve diğ., 2019:231-6). Örnek verilecek olursa hamamda kurnaların bakımından sonra içindeki su boşaltılarak ters çevrilmektedir. Bu risk durumlarının önüne geçmek, çeşitli eğitimler ve çalışanların birbirine yardımcı ile sağlanabilir.
- h) Uzun süre ayakta kalma:** İş yerleri, gün boyunca uzun süreli ayakta kalma gerektirir, bu da sırt ve ayak ağrısına yol açar (Li ve diğ., 2019:231-6). SPA’da terapistlerin genellikle uzun süre ayakta çalışmaları, omurga ve ayaklarına fazla yük bindirmektedir. Bunun önüne geçmek için ortopedik ve çalışanın ayak yapısına uygun ayakkabılar ve kişiye özel tabanlıklar tercih edilebilir. Aynı zamanda özellikle masaj uygulamalarına giren çalışanlara yönelik uzun süre ayakta durulsa dahi vücudun doğru kullanımı ile ilgili eğitimler verilmelidir. Özellikle vücut ağırlığının kullanılması yönünde ve parmak yerine avuç içi kullanımına yönlendirilmelidir.
- i) Uzun süre oturarak çalışma:** Oturma hareketi, doğru konumlandırılmış bir oturma düzeneği üzerinde gerçekleştirilmediği zaman sağlığı ciddi tehlike altına almaktadır (Altıparmağokulları ve Çifter, 2012:5). Özellikle ekranlı araçlarla çalışan SPA resepsiyonistlerinin uzun süre oturarak çalışması sağlıkları açısından son derece olumsuz bir durumdur. Uzun süre hareketsizlik başta bel ağrıları olmak üzere çeşitli rahatsızlıkları beraberinde getirir. Uzun süre hareketsiz kalan kaslar zamanla kısalıp zayıflayacak ve bu durum omurgada sinir hasarlarına ve çeşitli yumuşak doku problemlerine zemin hazırlayacaktır. Bunun önüne geçmek için uzun süre oturarak çalışanlara, her yarım saatte bir ayağa kalkarak çeşitli esneme hareketleri ve iş alanında yürüyüş yapmaları önerilmektedir. Aynı zamanda özellikle ekranlı araçlarla çalışanlara yönelik uzun süre oturarak çalışılsa dahi vücudun doğru kullanımı ile ilgili eğitimler verilmelidir.

### 3.3.5.2 Bilişsel faktörler

Bilişsel faktörlerin başında; zihinsel iş yükü, karar verme, insan-bilgisayar etkileşimi, insan güvenliği, iş stresi ve eğitim gelmektedir.

- a) **Zihinsel iş yükü:** İş yükü; zihinsel bir yapı, gizli ya da araya giren bir değişken olarak tanımlanabilir (Gopher ve Donchin, 1986:41). Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte fiziksel iş yükü azalmış ancak bu, zihinsel iş yükünde artışa sebep olmuştur. Bu da çeşitli baş ağrısı ve zihin yorgunluğu gibi rahatsızlıklara yol açabilir.
- b) **Karar verme:** Beño'ya (2013) göre personelin üstleri ve diğer kişiler tarafından devamlı olarak kontrol altında olması, iş organizasyonunda karar verme sürecini olumsuz etkilemekte ve özgürlük eksikliği oluşturmaktadır. Bu durum ergonomik bir risk faktörü olarak karşımıza çıkmaktadır (Aksüt ve diğ., 2020:177).
- c) **İnsan-bilgisayar etkileşimi:** İnsan-bilgisayar etkileşiminde temel olarak kabul edilen risk faktörleri; bel ve sırt ağrıları, omuz problemleri gibi çeşitli kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, göz rahatsızlıkları, yorgunluk ve stres faktörleridir. Etkileşim süresinin düşürülmesi iş sağlığı açısından daha iyi şartlarda çalışmaya ve iş verimiyle çalışan refahının artmasına katkı sağlayacaktır (T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2019:6).
- d) **İnsan güvenliği:** İş yerlerinde çalışanların karşılaşılabilecekleri iş kazaları riskini en aza indirilmesi ya da tamamen ortadan kaldırılmasıdır. Aynı zamanda bu madde çalışanın potansiyelinden yukarıda ya da aşağıda iş yükü vermemekle ilgilidir. Böylelikle personel, iş yerinde daha huzur içinde çalışır (Akpınar ve diğ., 2018:86)
- e) **İş stresi ve eğitim:** İş organizasyonundaki yoğunluk ve birtakım aksamalar, çalışanların motivasyonunu düşürür ve sonucunda çalışan verimliliğinde azalma görülür (Kaya ve diğ., 2011:54). Bu durumun önüne geçebilmek için iş organizasyonunda liyakat sahibi yöneticiler ve liderler tercih edilerek personelin görev ve sorumluluk alanlarını doğru yönetebilmelidirler.

### 3.3.5.3. Örgütsel faktörler

Örgütsel faktörlerin başında; iletişim, mürettebat kaynak yönetimi, çalışma tasarımı, çalışma süresi ve sürelerinin tasarımı, ekip, işbirlikçi veya toplu çalışma, kalite yönetimi, iş rotasyonu, yetersiz iş molaları gelmektedir.

- a) **İletişim:** İş yerinde masa, sandalye, dolap, donanım gibi unsurların yerleşim alanı kullanımında engel işlevi görerek örgütsel iletişim tasarımını

etkileyebilmektedir (Şimşek ve Eroğlu, 2013:508). İş yerinde çalışanların ekip ruhunun yakalanması ve birbirleri ile uyum içinde çalışması iş verimini arttıracaktır. Bu anlamda iletişim, çalışan-iş yeri arasındaki bağı güçlendirecek olumlu bir faktör olarak kabul edilebilir.

**b) Mürettebat kaynak yönetimi:** Kaynak yönetimi bağlamında, ilgili çalışanların birbiri ile uyum içinde olması ve çözüm odaklı çalışması örgütsel faktörler anlamında incelenebilir (Mengenci, 2014:51).

**c) Çalışma tasarımı:** Çalışma ortamlarının düzeni, personelin çalışabileceği en uygun ergonomik şartlarda olmalıdır. Örneğin; hamamda göbek taşının ideal boyutları en az 80x200 cm, oturma-yıkama yeri yüksekliği 40-45 cm ve eni ise 45 cm olmalıdır (Konerji, 2022). Ekranlı araçlarla çalışırken ekran-göz arası ideal mesafe en az kol boyunda olmalıdır (T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2019:13). Masaj yataklarının ergonomisi de çalışan sağlığı açısından önemli bir konudur. Dört motorlu masaj yataklarının tercih edilmesi hem terapistin vücut ergonomisi ve iş verimliliği hem de misafirin konforu hem de aldığı hizmetten doyumunu açısından önerilen bir iş ekipmanıdır.

**d) Çalışma süresi ve sürelerinin tasarımı:** Çalışma saatlerinin, vardiyaların ve izin aralıklarının düzeni; çalışma sağlığı anlamında etkili bir faktördür (Niu, 2010:745). Yorgun ve stresli çalışma düzeni özellikle SPA & Wellness sektöründe iş kazası riskini artırmaktadır.

**e) Ekip, işbirlikçi veya toplu çalışma:** Çalışma ekibinin başarısında personelin birbiriyle iş birliği içinde hareket etmesi ve uyumu önemli bir parametredir. Yönetimin, personelin psikolojik ve sosyal yönden gereksinimlerinin giderilmesine yardım etmek, iş yeri ortamındaki sosyal ilişkileri ilerletmeye yönelik uğraş verilmesi, iş doyumunu ve performansı arttırmada önemli bir parametredir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5).

**f) Kalite yönetimi:** Örgütsel ergonominin kalite yönetimine başlıca etkisi daha fazla insan performansı ile daha az insan hatası ve kaliteli iş ortaya çıkarmayı sağlayan bir çalışma ortamıdır. Uygunsuz ve yetersiz çalışma şartları, uygunsuz duruşlar, ergonomik olarak zorlayıcı iş görevleri ve fiziksel birtakım problemler gibi ergonomik sorunlar, çalışan hatasına sebebiyet

vermektedir. Ergonomik risk faktörleri, çalışan veriminde düşüşe sebep olur ve bu sorunlar kalitede birtakım eksikliklere sebep olabilir (Erdoğan ve Yeow, 2011:950). İş yerinde verimliliğin yüksek olması, daha az problemi ve kaliteli çalışma ortamını beraberinde getirir.

**g) İş rotasyonu:** İş organizasyonundaki rutin birtakım işler kolaylıkla can sıkıcı durumlara sebep olabilir. Beyaz yakalıların iş yerinde sıkılma ve tatminsizlik olasılığı daha yüksektir (Adams, 2011). Birtakım tekrarlayıcı işler can sıkıntılı durumlara sebep olur ve can sıkıntılarının olduğu yerde, yaratıcı olmayan tutumlar, ilgisizlik, mutsuzluk, kaçış ve kaçınma gibi davranışlar görülmektedir (Dhanraj ve Parumasur, 2014:683). Çalışanın ergonomik risklerle karşı karşıya kalması 3 temel şarta bağlıdır: Riskin büyüklüğü, maruziyet süresi ve frekans aralığıdır. İş rotasyonu ise bu risklere karşı engelleyici bir başlık olarak ele alınabilir.

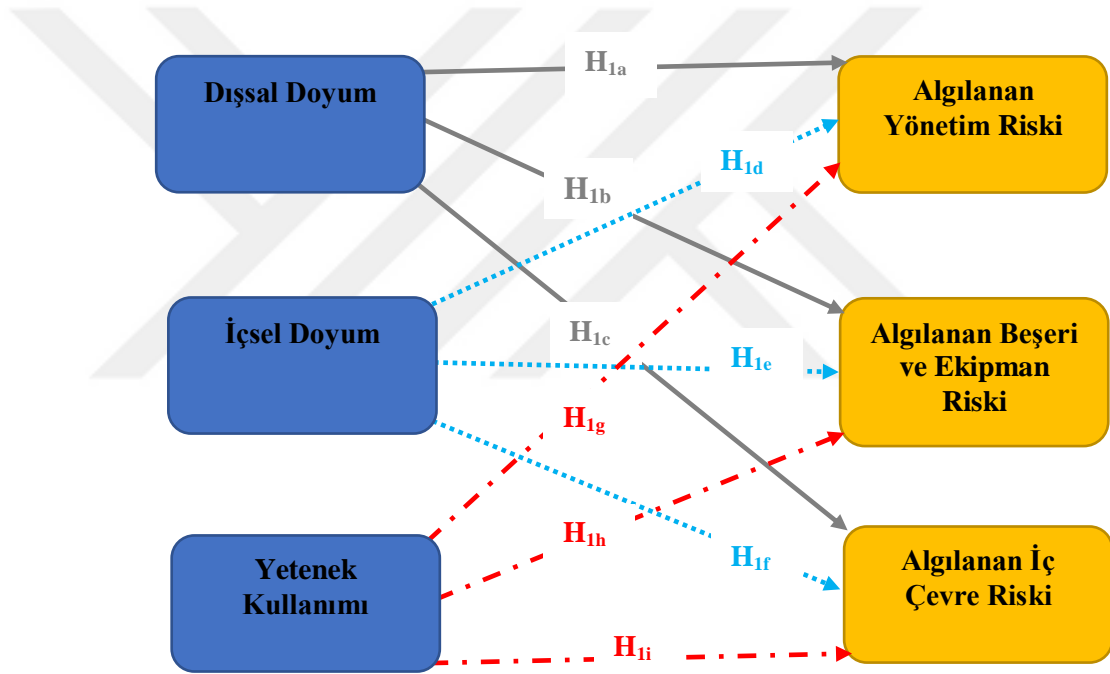
**h) Yetersiz iş molaları:** Yeterli dinlenme olmadan uzun süreli çalışmalar, stres seviyelerini artırarak uzun vadede insanların sağlığını etkileme kısa vadede ise kazalara sebebiyet verebilmektedir (Makhbul ve diğ., 2007:54-55). Uzun süreli çalışmalarda personelin ihtiyacı olan molalı sağlamamak, verimi düşürüp iş kazalarına sebep olabilmektedir.

## 4. YÖNTEM

Araştırmanın yöntem bölümünde; model, hipotezler, evren, örneklem ve veri toplama araçlarından bahsedilmiştir.

### 4.1 Araştırma Modeli

Turizm işletmeleri SPA bölümündeki çalışanların iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisi için oluşturulan model Şekil 4.1’de gösterilmiştir.



Şekil 4.1: Araştırma Modeli

Araştırma modeli kapsamında oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmıştır:

**H<sub>1a</sub>**: Dışsal doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1b</sub>**: Dışsal doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1c</sub>**: Dışsal doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1d</sub>**: İçsel doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1e</sub>**: İçsel doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1f</sub>:** İçsel doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1g</sub>:** Yetenek kullanımı, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1h</sub>:** Yetenek kullanımı, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.

**H<sub>1i</sub>:** Yetenek kullanımı, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.

## **4.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelidir. Araştırmanın örnekleme ise Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Antalya, Bodrum ve İstanbul illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin SPA personelidir. Örneklem olarak SPA personelinin seçilmesinin nedeni bu alanda Türkiye'de hiçbir çalışmanın yapılmamış olması, otellerin en önemli gelir kaynaklarından birinin SPA departmanı olması ve sağlık turizmi açısından SPA departmanının Türkiye'deki 4 ve 5 yıldızlı otellerde bulunma zorunluluğudur. Zaman ve maliyet açısından tasarruf etmek için veriler "Kolayda Örneklem Tekniği" ile toplanmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nden alınan verilere göre 1005 tane 4 yıldızlı ve 807 tane ise 5 yıldızlı otel mevcuttur ([www.yigm.ktb.gov.tr](http://www.yigm.ktb.gov.tr), Erişim Tarihi: 10.10.2020). SPA'larda ortalama 10 kişi çalışmaktadır. Evren büyüklük tablosuna göre 18120'lik bir evren için minimum 376 örnekleme ulaşmanın yeterli olacağı belirtilmektedir (Can, 2014: 28). 4 ve 5 yıldızlı otellerden gerekli izinlerin alınmasıyla birlikte yaklaşık olarak 600 SPA personeli ile irtibata geçilmiş ve dağıtılan anketlerden sadece %75'i (450) doldurulmuştur. Bu anketlerden 15 tanesi eksik kodlama nedeni ile araştırmanın dışında bırakılmıştır. Sonuç itibari ile 435 adet veri, araştırmanın veri hacmini oluşturmaktadır. Geçerli olan bu 435 adet veri, örneklem hacminin yeterli büyüklükte olduğunu göstermektedir.

## **4.3. Veri Toplama Araçları**

Araştırma verilerini toplamak için anket tekniği kullanılmış olup bu anketler internet aracılığı ile dijital olarak toplanmıştır. Katılımcılara gerekli açıklamalar anket formu yönlendirilmeden önce yapılmıştır. Alınan dönütler, anket sorularının açık ve

anlaşılır olduğunu göstermiştir. Anket formu iki ölçek, kişisel bilgi ve çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili görüşlerinin yer aldığı bilgi formu olmak üzere toplam dört bölümden oluşmaktadır. Bu bağlamda;

- Katılımcıların iş doyumu algılarını ölçmek için Weiss ve diğ. (1967) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması Baycan (1982) tarafından yapılan 2 boyut ve 20 sorudan oluşan “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanılmıştır.
- Katılımcıların iş riski algılarını ölçmek için Xie ve diğ. (2020) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması araştırmacı tarafından yapılan 5 boyut ve 19 sorudan oluşan “Algılanan İş Riski Ölçeği” kullanılmıştır.
- Katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek için araştırmacı tarafından hazırlanan 10 sorudan oluşan “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır.
- Son olarak, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili görüşlerini tespit etmek için araştırmacı tarafından hazırlanan 9 sorudan oluşan “İş Sağlığı ve Güvenliği Görüş Formu” kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formunun toplam soru adedi 49’dur. İş doyumu ölçeği 5’li Likert (1=Hiç Memnun Değilim, 2= Memnun Değilim, 3=Kararsızım, 4=Memnunum, 5=Çok Memnunum) ve algılanan iş riski ölçeği 5’li Likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirmesi ile ölçülmüştür.

#### **4.3.1. Kişisel bilgi formu**

Araştırmacı tarafından katılımcılara sorulan yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, SPA’daki görevi, sektördeki çalışma süresi, bulunduğu kurumdaki çalışma süresi, iş ile ilgili eğitim alıp almadığı, işinden memnun olma durumu ve çalışma şekli ile ilgili bilgi veren bölümdür.

#### **4.3.2. İş sağlığı ve güvenliği görüş formu**

Araştırmanın bu kısmında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Çalışma ortamından kaynaklı sağlık sorunu yaşayıp yaşamama durumu
- Bu işyerinde hiç iş kazası geçirip geçirmeme durumu
- Çalışma hayatı boyunca iş kazasına uğrayıp uğramama durumu
- İşyerinde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitim yapılıp yapılmama durumu

- İşyerinde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimlerin kim tarafından yapıldığı
- İş yerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim alıp almama durumu
- Personel olarak otel içerisinde bir SPA’da çalışmak mı dah güven verici yoksa dışarıda bağımsız bir Günlük SPA’da çalışmak mı?
- Turizm sektörü çalışanı olmak size iş hayatınızda süreklilik hissi veriyor mu?
- Hizmet içi eğitimler iş verimliliğinize olumlu yansıyor mu?

### 4.3.3. İş doyumu ölçeği

Katılımcıların iş doyumu algılarını ölçmek için Weiss ve diğ. (1967) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması Baycan (1982:72-73) tarafından yapılan içsel ve dışsal doyum olmak üzere 2 boyut ve 20 sorudan oluşan “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanılmıştır. İçsel doyum boyutu ile ilgili 12, dışsal doyum boyutu ile ilgili ise 8 soru vardır. Ölçek ifadeleri Çizelge 4.1’de gösterilmektedir.

**Çizelge 4.1: İş Doyumu Ölçeği**

İçsel Doyum	1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından
	2	Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından
	3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından
	4	Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından
	5	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından
	6	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından
	7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından
	8	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından
	9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından
	10	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından
	11	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından
	12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden
Dışsal Doyum	13	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından
	14	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından
	15	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından
	16	İş içerisindeki terfi olanağımın olması bakımından
	17	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından
	18	Çalışma şartları bakımından
	19	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından
	20	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından

#### 4.3.4. Algılanan iş riski ölçeği

Katılımcıların iş riski algılarını ölçmek için Xie ve diğ. (2020:40-41) tarafından geliştirilen ve Türk kültürüne uyarlaması araştırmacı tarafından yapılan algılanan beşeri risk, algılanan ekipman riski, algılanan dış çevre riski, algılanan iç çevre riski ve algılanan yönetim riski olmak üzere 5 boyut ve 19 sorudan oluşan “Algılanan İş Riski Ölçeği” kullanılmıştır. Algılanan beşeri risk boyutu ile ilgili 4, algılanan ekipman riski boyutu ile ilgili 3, algılanan dış çevre riski boyutu ile ilgili 3, algılanan iç çevre riski boyutu ile ilgili 4 ve algılanan yönetim riski boyutu ile ilgili 5 soru vardır. Xie ve diğ. (2020:40) tarafından geliştirilen algılanan iş riski ölçeğindeki algılanan beşeri risk boyutuna ait Cronbach alfa katsayısının 0,808, algılanan ekipman riski boyutuna ait Cronbach alfa katsayısının 0,860, algılanan dış çevre riski boyutuna ait Cronbach alfa katsayısının 0,781, algılanan iç çevre riski boyutuna ait Cronbach alfa katsayısının 0,821 ve algılanan yönetim riski boyutuna ait Cronbach alfa katsayısının ise 0,859 olduğu tespit edilmiştir. Algılanan beşeri risk boyutunun 1, 2, 3 ve 4’üncü soruları ile algılanan ekipman riski boyutuna ait 6, 7 ve 8’inci sorular ters kodlanmıştır. Ölçek ifadeleri Çizelge 4.2’de gösterilmektedir.

**Çizelge 4.2:** Algılanan İş Riski Ölçeği

Algılanan Beşeri Risk	1	Kurallara uymazsam kazara yaralanabilirim.
	2	Uzun süreli SPA çalışması şiddetli sırt ağrısına neden olabilir.
	3	Meslektaşlarımda uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.
	4	Misafirlerin uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.
Algılanan Ekipman Riski	5	Yıpranan SPA alanları kazara yaralanmama neden olabilir.
	6	SPA alanlarımda yetersizliği kazara yaralanmama neden olabilir.
	7	Profesyonel güvenlik ekipmanlarının olmaması kazara yaralanmama neden olabilir.
Algılanan Dış Çevre Riski	8	SPA alanındaki çalışma arkadaşlarımda bana karşı arkadaş canlısı değil.
	9	SPA’nın bulunduğu otel çevresindeki kamu güvenliği iyi değil.
	10	SPA alanı temiz değil.
Algılanan İç Çevre Riski	11	SPA’daki hava kalitesi iyi değil.
	12	SPA’daki çalışma şartları iyi değil.
	13	SPA’da birçok gizli risk vardır.
	14	SPA’daki çalışma ortamı çok depresif.

**Çizelge 4.2:** Algılanan İş Riski Ölçeği (Devamı)

Algılanan Yönetim Riski	15	SPA'nın bulunduğu otel, acil durum tatbikatlarına önem vermemektedir.
	16	SPA'nın bulunduğu otelin uygulanabilir acil durum planı bulunmamaktadır.
	17	SPA'nın bulunduğu otelde iş riskleri konusunda nadiren uyarı yapılır.
	18	SPA'nın bulunduğu otelin acil müdahale yetenekleri hakkında endişelerim var.
	19	SPA'nın bulunduğu otelin işle ilgili yaralanmaları önleme yeterlilikleri konusunda endişelerim var.

#### 4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verileri Kasım 2020 ile Mayıs 2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Veriler toplandıktan sonra gerekli analizlerin yapılması için SPSS 26(Statistical Package for the Social Science) ve AMOS 22 (Analysis of Moment Structures) programlarına aktarılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak iş doyumunu ve algılanan iş riski ölçekleri için frekans, geçerlilik (keşfedici, doğrulayıcı, yakınsak ve ayırma geçerliliği) ve güvenilirlik (Cronbach alfa) analizleri yapılmıştır. İkinci olarak, ortaya çıkan yapılar için normallik analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Son olarak, araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon ve Yapısal Eşitlik Modeli ile Yol Analizi yapılmıştır.

#### 4.5. Etik Kurul Onayı

İstanbul Gedik Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu tarafından “İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümlerindeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” isimli araştırmamız 11.11.2020 tarih 2020/07 karar no ile kabul edilmiştir (Bkz. Ek 2).

#### 4.6. Pilot Çalışma

İş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini test etmek için SPA çalışanları üzerinde 50 kişilik bir gruba anket formu dağıtılmıştır. Bu kapsamda, katılımcılara anlaşılmayan veya kafa karışıklığına yol açabilecek soru olup olmadığı sorulmuş ve elde edilen geri dönüşler neticesinde anketteki ifadelerin anlaşılır olduğu tespit edilmiştir. 50 kişilik örneklem grubuna ait veriler SPSS 26 veri analiz programına aktarılmış ve sırasıyla frekans, güvenilirlik, tanımlayıcı, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Veri sayısı az olmasına rağmen her iki ölçeğin yüksek

güvenilirlik düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte değişkenler arasındaki beklenen ilişki, gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar, araştırmada yol gösterici olmuş ve anket dağıtımına devam edilerek yeterli örneklem sayısına ulaşmak amacıyla gerekli adımlar atılmıştır.



## 5. BULGULAR

### 5.1. Demografik Bulgular

#### 5.1.1. Örnekleme ait demografik bulgular

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarına ilişkin demografik bulguları belirlemek için frekans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Çizelge 5.1’de gösterilmektedir.

**Çizelge 5.1:** Frekans Analizi Sonuçları

Değişken	Grup	N	%
Yaş	18-28	75	17,2
	29-39	167	38,4
	40 ve Üzeri	193	44,4
	Toplam	435	100
Cinsiyet	Kadın	254	58,4
	Erkek	181	41,6
	Toplam	435	100
Medeni Durum	Bekar	207	47,6
	Evli	228	52,4
	Toplam	435	100
Eğitim Durumu	İlköğretim	51	11,7
	Lise	186	42,8
	Üniversite	172	39,5
	Lisansüstü	26	6,0
	Toplam	435	100
SPA’daki Görevi	Müdür	178	40,9
	Resepsiyonist	46	10,6
	Terapist	159	36,6
	Estetisyen	43	9,9
	SPA Temizlik Elemanı	9	2,1
	Toplam	435	100

**Çizelge 5.1:** Frekans Analizi Sonuçları (Devam)

<b>Değişken</b>	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sektördeki Çalışma Süresi</b>	1 Yıldan Az	18	4,1
	1-5 Yıl	84	19,3
	6-10 Yıl	84	19,3
	10 Yıldan Fazla	249	57,2
	Toplam	435	100
<b>Kurumdaki Çalışma Süresi</b>	1 Yıldan Az	78	17,9
	1-5 Yıl	196	45,1
	6-10 Yıl	51	11,7
	10 Yıldan Fazla	110	25,3
	Toplam	435	100
<b>İş ile İlgili Eğitim Alma Durumu</b>	Evet	400	92,0
	Hayır	35	8,0
	Toplam	435	100
<b>İşinden Memnun Olma Durumu</b>	Evet	413	94,9
	Hayır	22	5,1
	Toplam	435	100
<b>Çalışma Şekli</b>	Yarı Zamanlı	34	7,8
	Tam Zamanlı	401	92,2
	Toplam	435	100

Yaş değişkeni incelendiğinde; katılımcılardan 75'i 18-28 (%17,2) yaş, 167'si 29-39 (%38,4) yaş ve 193'ü 40 ve üzeri (%44,4) yaş aralığındadır.

Cinsiyet değişkeni incelendiğinde; katılımcılardan 254'ü (%58,4) kadın ve 181'i (%41,6) erkektir.

Medeni durum değişkeni incelendiğinde; katılımcılardan 207'si (%47,6) bekar ve 228'i (%52,4) evlidir.

Eğitim durumu değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 51'i (%11,7) ilköğretim, 186'sı (%42,8) lise, 172'si (%39,5) üniversite ve 26'sı (%6) lisansüstü mezundur.

SPA'daki görev değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 178'i (%40,9) müdür, 46'sı (%10,6) resepsiyonist, 159'u (%36,6) terapist, 43'ü (%9,9) estetsiyen ve 9'u (%2,1) SPA temizlik elemanıdır.

Sektördeki çalışma süresi değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 18'i (%4,1) 1 yıldan az, 84'ü (%19,3) 1-5 yıl, 84'ü (%19,3) 6-10 yıl ve 249'u (%57,2) 10 yıldan fazla sektörde çalışmaktadır.

Kurumdaki çalışma süresi değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 78'i (%17,9) 1 yıldan az, 196'sı (%45,1) 1-5 yıl, 51'i (%11,7) 6-10 yıl ve 110'u (%25,3) 10 yıldan fazla sektörde çalışmaktadır.

İş ile ilgili eğitim alma durumu değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 400'ü (%92) evet ve 35'i (%8) hayır cevabını vermiştir.

İşinden memnun olma durumu değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 413'ü (%94,9) evet ve 22'si (%5,1) hayır cevabını vermiştir.

Çalışma şekli değişkeni incelendiğinde; katılımcıların 34'ü (%7,8) yarı zamanlı ve 401'i (%92,2) tam zamanlı olarak çalışmaktadır.

### 5.1.2. İş sağlığı ve güvenliği görüş formuna ait bulgular

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarına ilişkin iş sağlığı ve güvenliği görüşlerine ilişkin bulguları belirlemek için frekans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Çizelge 5.2'de gösterilmektedir.

**Çizelge 5.2: İş Sağlığı ve Güvenliği Görüş Formu Frekans Analizi Sonuçları**

Değişken	Grup	N	%
Çalışma ortamınızdan kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz?	Evet	27	6,2
	Hayır	306	70,3
	Kısmen	102	23,4
	Toplam	435	100
Bu iş yerinde hiç iş kazası geçirdiniz mi?	Evet	38	8,7
	Hayır	397	91,3
	Toplam	435	100
Çalışma hayatınız boyunca hiç iş kazasına uğradınız mı?	Evet	85	19,5
	Hayır	350	80,5
	Toplam	435	100
İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler yapılıyor mu?	Evet	387	89,0
	Hayır	48	11,0
	Toplam	435	100

**Çizelge 5.2:** İş Sağlığı ve Güvenliği Görüş Formu Frekans Analizi Sonuçları (Devam)

Değişken	Grup	N	%
İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler kim tarafından veriliyor?	İş Güvenliği Uzmanı	317	72,9
	İş Yeri Hekimi	25	5,7
	SPA Departman Yöneticisi	45	10,3
	Otel Departman Yöneticileri	9	2,1
	Hiç Kimse Tarafından Eğitim Verilmiyor	39	9,0
	Toplam	435	100
İş yerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı?	Evet	418	96,1
	Hayır	17	3,9
	Toplam	435	100
Personel olarak otel içerisinde bir SPA’da çalışmak mı daha güven verici yoksa dışarıda bağımsız bir günlük SPA’da mı çalışmak?	Otel İçerisinde Bir SPA	422	97,0
	Bağımsız Günlük SPA	13	3,0
	Toplam	435	100
Turizm sektörü çalışanı olmak size iş hayatınızda süreklilik hissi veriyor mu?	Evet	222	51,0
	Hayır	213	49,0
	Toplam	435	100
Hizmet içi eğitimler iş verimliliğinize olumlu yansıyor mu?	Evet	396	91,0
	Hayır	39	9,0
	Toplam	435	100

“Çalışma ortamınızdan kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 27’si (%6,2) evet, 306’sı (%70,3) hayır ve 102’si (%23,4) kısmen cevabını vermiştir.

“Bu iş yerinde hiç iş kazası geçirdiniz mi?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 38’i (%8,7) evet ve 397’si (%91,3) hayır cevabını vermiştir.

“Çalışma hayatınız boyunca hiç iş kazasına uğradınız mı?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 85’i (%19,5) evet ve 350’si (%80,5) hayır cevabını vermiştir.

“İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler yapılıyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 387’si (%89) evet ve 48’i (%11) hayır cevabını vermiştir.

“İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler kim tarafından veriliyor?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 317’si (%72,9) iş güvenliği uzmanı, 25’i (%5,7) iş yeri hekimi, 45’i (%10,3) SPA departman yöneticisi, 9’u (%2,1) otel departman yöneticileri ve 39’u (%9) hiç kimse tarafından eğitim verilmiyor cevabını vermiştir.

“İş yerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 418’i (%96,1) evet ve 17’si (%3,9) hayır cevabını vermiştir.

“Personel olarak otel içerisinde bir SPA’da çalışmak mı daha güven verici yoksa dışarıda bağımsız bir günlük SPA’da mı çalışmak?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 422’si (%97) otel içerisinde bir SPA ve 13’ü (%3) bağımsız günlük SPA cevabını vermiştir.

“Turizm sektörü çalışanı olmak size iş hayatınızda süreklilik hissi veriyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 222’si (%51) evet ve 213’ü (%49) hayır cevabını vermiştir.

“Hizmet içi eğitimler iş verimliliğinize olumlu yansıyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların 396’sı (%91) evet ve 39’u (%9) hayır cevabını vermiştir.

## **5.2. Tanımlayıcı İstatistikler**

İş doyumu ve algılan iş riski ölçekleri için tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. İş doyumu ölçeği için hesaplanan tanımlayıcı istatistikler Çizelge 5.3’te, algılanan iş riski ölçeği için hesaplanan tanımlayıcı istatistikler ise Çizelge 5.4’te gösterilmektedir.

**Çizelge 5.3: İş Doymu Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri**

	<b>İş Doymu</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Çarpıklık</b>	<b>Basıklık</b>
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,91	0,94	-0,890	0,578
2	Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	3,94	0,78	-1,145	2,243
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,87	0,88	-1,141	1,549
4	Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından	3,88	1,01	-1,145	1,167
5	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,82	1,01	-1,202	1,258
6	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından	3,91	1,03	-1,281	1,365
7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından	4,30	0,65	-0,611	0,216
8	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	4,14	0,82	-1,371	3,221
9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	4,43	0,61	-1,191	3,731
10	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,92	0,92	-1,123	1,270
11	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından	4,33	0,65	-0,957	2,346
12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	4,38	0,80	-2,011	5,676
13	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3,90	1,06	-1,157	0,968
14	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	3,84	1,08	-1,019	0,519
15	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	3,55	1,15	-0,755	-0,270
16	İş içerisindeki terfi olanağının olması bakımından	3,64	1,05	-0,753	0,122
17	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	3,91	0,95	-1,396	2,116
18	Çalışma şartları bakımından	3,54	1,10	-0,616	-0,289
19	Çalışma arkadaşlarımın birbirleri ile anlaşmaları bakımından	3,89	0,88	-1,207	2,041
20	Yaptığım iyi bir iş karşılığında taktir edilmem bakımından	4,07	0,98	-1,334	1,859

Çizelge 5.3'te, iş doymu ölçeğine ait soru bazında tanımlayıcı istatistikler görülmektedir.

**Çizelge 5.4:** Algılanan İş Riski Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

Algılanan İş Riski		$\bar{x}$	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
1	Kurallara uymazsam kazara yaralanabilirim.	1,95	1,07	1,160	0,546
2	Uzun süreli SPA çalışması şiddetli sırt ağrısına neden olabilir.	2,43	1,17	0,615	-0,643
3	Meslektaşlarımın uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.	2,01	1,11	1,294	0,953
4	Misafirlerin uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.	2,15	1,15	0,882	-0,266
5	Yıpranan SPA alanları kazara yaralanmama neden olabilir.	4,01	0,96	-1,337	1,622
6	SPA alanlarının yetersizliği kazara yaralanmama neden olabilir.	2,20	1,00	0,876	0,241
7	Profesyonel güvenlik ekipmanlarının olmaması kazara yaralanmama neden olabilir.	2,02	1,05	1,283	1,251
8	SPA alanındaki çalışma arkadaşlarım bana karşı arkadaş canlısı değil.	3,89	0,96	-1,127	1,272
9	SPA'nın bulunduğu otel çevresindeki kamu güvenliği iyi değil.	2,08	0,82	0,838	1,135
10	SPA alanı temiz değil.	1,68	0,85	1,562	2,800
11	SPA'daki hava kalitesi iyi değil.	2,32	1,18	0,660	-0,542
12	SPA'daki çalışma şartları iyi değil.	2,34	1,09	0,661	-0,298
13	SPA'da birçok gizli risk vardır.	2,97	1,29	-0,084	-1,245
14	SPA'daki çalışma ortamı çok depresif.	2,20	1,02	0,721	-0,188
15	SPA'nın bulunduğu otel, acil durum tatbikatlarına önem vermemektedir.	1,90	0,95	1,044	0,668
16	SPA'nın bulunduğu otelin uygulanabilir acil durum planı bulunmamaktadır.	1,88	0,98	1,256	1,270
17	SPA'nın bulunduğu otelde iş riskleri konusunda nadiren uyarı yapılır.	2,12	1,06	0,889	-0,072
18	SPA'nın bulunduğu otelin acil müdahale yetenekleri hakkında endişelerim var.	2,00	0,92	0,917	0,560
19	SPA'nın bulunduğu otelin işle ilgili yaralanmaları önleme yeterlilikleri konusunda endişelerim var	2,00	0,94	0,884	0,376

Çizelge 5.4'te, algılanan iş riski ölçeğine ait soru bazında tanımlayıcı istatistikler görülmektedir.

### 5.3. Faktör Analizleri

#### 5.3.1. İş doyumunu ölçeği keşfedici faktör analizi

Keşfedici Faktör Analizi (KFA), çok sayıdaki değişkeni belirli sayıda gruplandırarak her grup içindeki değişkenleri maksimum, gruplar arası ilişkiyi minimum tutarak grupları yeni değişkenlere dönüştüren bir analiz türüdür (Karagöz, 2019:118). KFA'nın uygulanabilmesi için bir takım ön koşullar vardır. Bunlar (Gürbüz ve Şahin, 2018:319):

- Değişkenler, normal dağılım sergilemelidir.
- Değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olmalıdır.
- Bir faktör altında en az 3 değişken olmalıdır.
- KFA uygulaması için örneklem hacmi büyüklüğü kabul edilebilir seviyede olmalıdır. Bu kapsamda, örneklem büyüklüğü madde sayısının 5 veya 10 katı kadar olmalıdır.
- Matristeki korelasyonlar, mümkün olduğunca yüksek olmalıdır.
- Bir örneklemden elde edilen değişkenlerin oluşturduğu veri yapısını test eden KMO katsayısının 0,60 ve üzeri olması, örneklemin faktör analizi için yeterli olduğunu gösterir.
- Korelasyon matrisinde yer alan değişkenler arası ilişkilerin faktör analizi yapacak ölçüde yeterli olup olmadığına ise Barlett küresel testi ile bakılır. Bu testin anlamlı bir sonuç vermesi için "p" değeri 0,05'ten küçük olmalıdır.

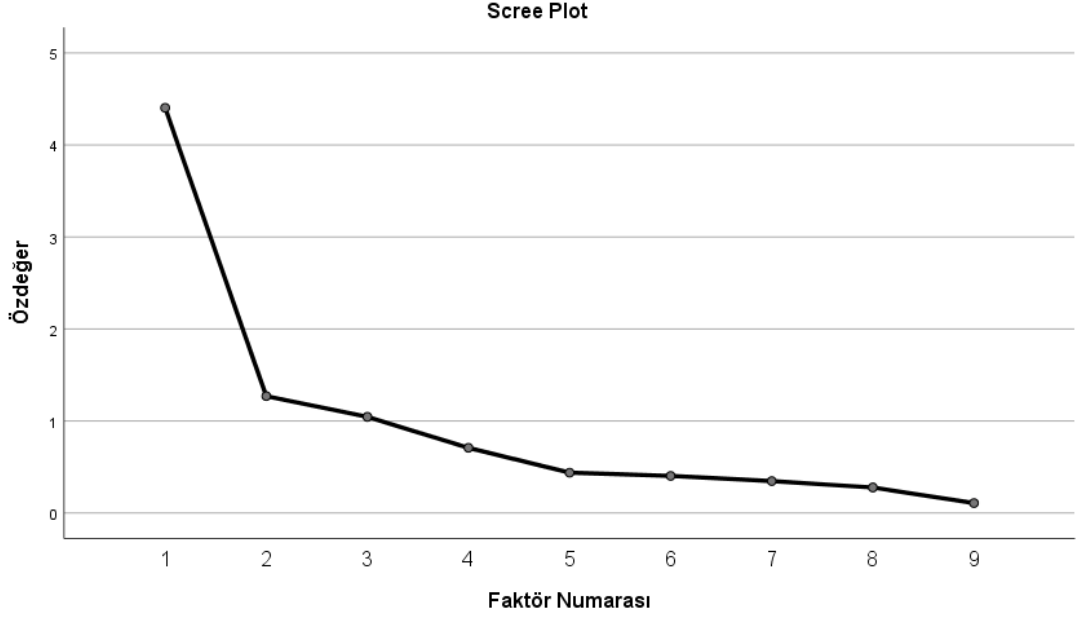
İş doyumunu ölçeğinin faktör yapısını ortaya çıkarmak amacıyla KFA yapılmıştır. Bu kapsamda, iş doyumunu ölçeğinin normalliğini test etmek için değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş ve ölçeğin normal dağılım sergilediği görülmüştür. Araştırma için elde edilen 435 veri, örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermiştir. Matristeki korelasyonlar incelenmiş ve değişkenler arası korelasyonların yeterince yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Örneklemden elde edilen değişkenlerin oluşturduğu veri yapısını test eden KMO katsayısının (0,804) 0,60'ın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, korelasyon matrisinde yer alan değişkenler arası ilişkilerin faktör analizi yapacak ölçüde yeterli

olup olmadığını test eden Bartlett küresel testine ait “p” değerinin (0,000) 0,05’ten küçük olduğu tespit edilmiştir.

İş doyumu ölçeğini faktörleştirmek için “Maksimum Olabilirlik Yöntemi” seçilmiştir. Değişkenler birbirleriyle ilişkili olduğundan “Direct Oblimin” tekniği uygulanmıştır. Uygulanan bu yöntem ile birlikte 2 boyut ve 20 sorudan oluşan iş doyumu ölçeği 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları üzerinde toplam varyansın %64,55’ini açıklayan 3 boyut ve 9 sorudan oluşmuştur. Bu kapsamda sırasıyla; 2, 10, 8, 12, 15, ,18, 19, 5, 17, 20 ve 7’inci sorular düşük faktör yük değerlerine sahip olduklarından testten çıkarılmış ve analiz tekrarlanmıştır. İş doyumu ölçeğine ait nihai KFA sonuçları Çizelge 5.5’te ve yamaç grafiği Şekil 5.1’de gösterilmektedir.

**Çizelge 5.5: İş Doyumu Ölçeği KFA Sonuçları**

Maddeler	Dışsal Doyum	İçsel Doyum	Yetenek Kullanımı
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	,979		
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	,952		
İş içerisindeki terfi olanağının olması bakımından	,515		
Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından		,917	
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından		,669	
Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından		,618	
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından		,555	
İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından			-,863
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından			-,786
<b>Özdeğer</b>	3,70	1,30	0,81
<b>Açıklanan Varyans (%)</b>	41,07	14,48	9,0
<b>Toplam Açıklanan Varyans (%)</b>		64,55	
<b>x<sup>2</sup>: 2100,025</b>		<b>df: 36</b>	
<b>KMO: 0,804</b>		<b>Bartlett’s p: 0,000</b>	



**Şekil 5.1: İş Doyumu Ölçeği Yamaç Grafiği**

Şekil 5.1'deki iş doyum ölçeği yamaç grafiği incelendiğinde, ölçeğin 3 boyuttan oluştuğu görülmektedir. Buna göre:

13, 14 ve 16'ncı sorular orijinalde de dışsal doyuma ait algıları ifade ettiğinden bu boyut dışsal doyum olarak isimlendirilmiştir. Buna göre 3 sorudan oluşan dışsal doyum boyutu, toplam varyansın %41,07'sini açıklamaktadır.

1, 3, 4 ve 6'ncı sorular orijinalde de içsel doyuma ait algıları ifade ettiğinden bu boyut içsel doyum olarak isimlendirilmiştir. Buna göre 4 sorudan oluşan içsel doyum boyutu, toplam varyansın %14,48'ini açıklamaktadır.

9 ve 11'inci sorular içsel doyumun bileşenlerinden olan yetenek kullanımına ait algıları ifade ettiğinden bu boyut yetenek kullanımı olarak isimlendirilmiştir. Çivici (2016:135), yetenek kullanımının içsel doyumun bir bileşeni olduğunu belirtmiştir. Buna göre 2 sorudan oluşan yetenek kullanımı boyutu, toplam varyansın %9'unu açıklamaktadır.

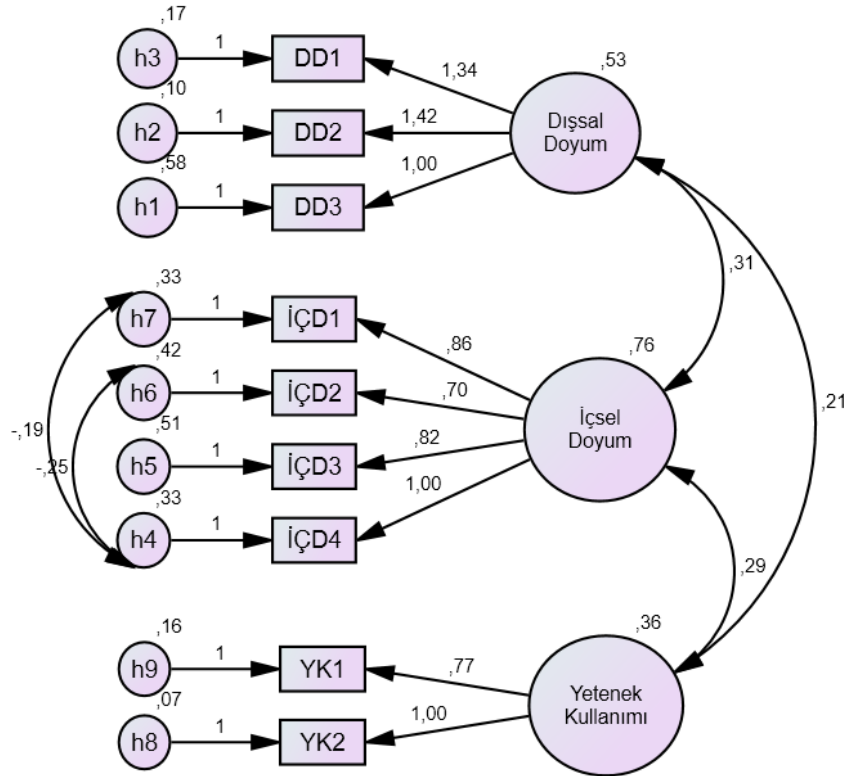
### **5.3.2. İş doyum ölçeği doğrulayıcı faktör analizi**

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), çok değişkenli istatistiksel analizleri tanımlamak amacıyla çok sayıda gözlenen veya ölçülen değişken tarafından temsil edilen gizli yapıları içerir. DFA, Keşfedici Faktör Analizi (KFA) ile belirlenen faktörlerin hipotez ile belirlenen faktör yapılarına uygunluğunu test etmek için uygulanır (Karagöz, 2019:123). Doğrulayıcı faktör analizlerinde test edilen modelin araştırma

kapsamında toplanan verilerle desteklenip desteklenmediğine uyum iyiliği indeksleri baz alınarak karar verilmektedir. Yaygın olarak kullanılan uyum iyiliği indeksleri ve kabul edilebilir limitleri aşağıda sıralanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018:344-345):

- $\chi^2/df$  (bu değerin 5'ten küçük olması gerekir.)
- CFI (bu değerin 0,90'dan büyük olması gerekir.)
- GFI (bu değerin 0,90'dan büyük olması gerekir.)
- IFI (bu değerin 0,90'dan büyük olması gerekir.)
- RMSEA (bu değerin 0,08'den küçük olması gerekir.)

KFA neticesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları tarafından 3 boyutlu olarak algılanan iş doyumunu ölçeğinin geçerliliğini test etmek için DFA yapılmıştır. Bu kapsamda, iş doyumunu ölçeğinin uyum iyiliği indekslerine ait katsayılar incelenmiş ve modelin veri ile uyumunu doğrulamak amacıyla modifikasyon yapılmıştır. Hataları benzerlik gösteren iş doyumunu ölçeğindeki 4 ve 6 ile 4 ve 7'inci sorular arasında kovaryans oluşturulmuştur. Bu sorular aynı boyut altında yer aldıklarından hataları benzerlik göstermiştir. Kovaryans oluşturulmasıyla birlikte elde edilen yeni uyum iyiliği indeksleri modelin veri ile uyumunu doğrulamıştır. İş doyumunu ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 5.2'de ve uyum iyiliği indeksleri Çizelge 5.6'da gösterilmektedir.



Şekil 5.2: İş Doyumu Ölçeği DFA Diyagramı

**Çizelge 5.6: İş Doyumu Ölçeği DFA Sonuçları**

Uyum İyiliği İndeksi	Değerler
$\chi^2/df$	4,47<5
CFI	0,963>0,90
GFI	0,955>0,90
IFI	0,964>0,90
RMSEA	0,079<0,08

Çizelge 5.6 incelendiğinde;  $\chi^2/df$  (4,47<5), CFI (0,963>0,90), GFI (0,955>0,90), IFI (0,964>0,90) ve RMSEA (0,079<0,08) değerleri modelin veri ile doğrulandığını göstermektedir.

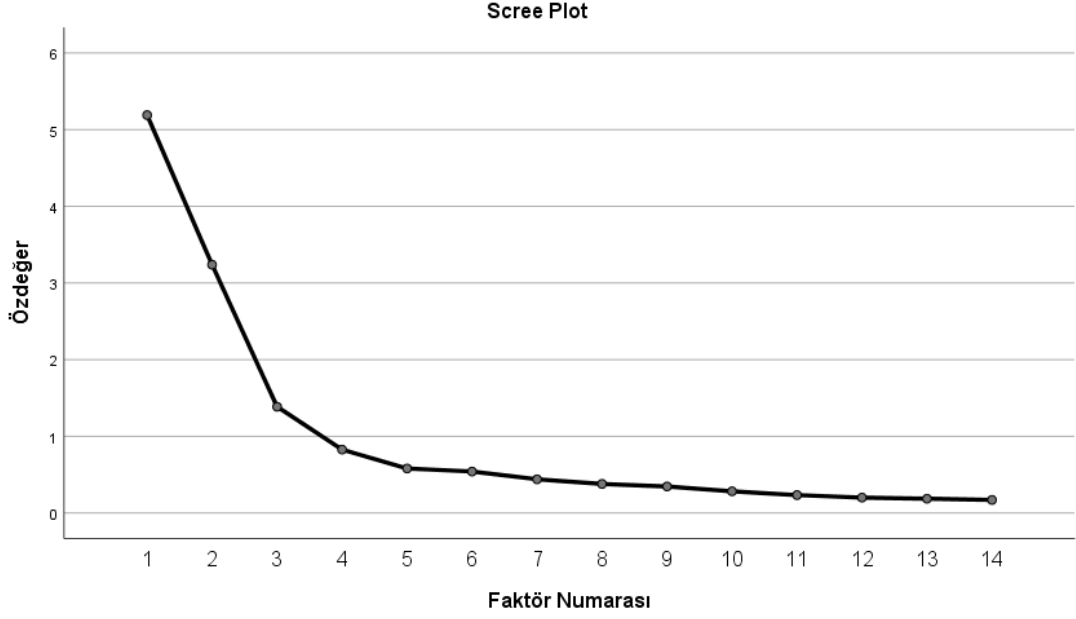
### 5.3.3. Algılanan iş riski ölçeği keşfedici faktör analizi

Algılanan iş riski ölçeğinin faktör yapısını ortaya çıkarmak amacıyla KFA yapılmıştır. Bu kapsamda, algılanan iş riski ölçeğinin normalliğini test etmek için değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş ve ölçeğin normal dağılım sergilediği görülmüştür. Araştırma için elde edilen 435 veri, örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermiştir. Matristeki korelasyonlar incelenmiş ve değişkenler arası korelasyonların yeterince yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Örneklemden elde edilen değişkenlerin oluşturduğu veri yapısını test eden KMO katsayısının (0,841) 0,60'ın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, korelasyon matrisinde yer alan değişkenler arası ilişkilerin faktör analizi yapacak ölçüde yeterli olup olmadığını test eden Bartlett küresel testine ait “p” değerinin (0,000) 0,05'ten küçük olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan iş riski ölçeğini faktörleştirmek için “Maksimum Olabilirlik Yöntemi” seçilmiştir. Değişkenler birbirleriyle ilişkili olduğundan “Direct Oblimin” tekniği uygulanmıştır. Uygulanan bu yöntem ile birlikte 5 boyut ve 19 sorudan oluşan algılanan iş riski ölçeği 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları üzerinde toplam varyansın %62,62'sini açıklayan 3 boyut ve 14 sorudan oluşmuştur. Bu kapsamda sırasıyla; 1, 9, 10, 2 ve 8'inci sorular düşük faktör yük değerlerine sahip olduklarından testten çıkarılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Algılanan iş riski ölçeği nihai KFA sonuçları Çizelge 5.7'de ve yamaç grafiği Şekil 5.3'te gösterilmektedir.

**Çizelge 5.7:** Algılanan İş Riski Ölçeği KFA Sonuçları

Maddeler	Algılanan Yönetim Riski	Algılanan Beşerî ve Ekipman Riski	Algılanan İç Çevre Riski
SPA'nın bulunduğu otel, acil durum tatbikatlarına önem vermemektedir.	0,903		
SPA'nın bulunduğu otelin uygulanabilir acil durum planı bulunmamaktadır.	0,891		
SPA'nın bulunduğu otelin işle ilgili yaralanmaları önleme yeterlilikleri konusunda endişelerim var.	0,748		
SPA'nın bulunduğu otelin acil müdahale yetenekleri hakkında endişelerim var.	0,738		
SPA'nın bulunduğu otelde iş riskleri konusunda nadiren uyarı yapılır.	0,606		
Yıpranan SPA alanları kazara yaralanmama neden olabilir.		0,939	
Profesyonel güvenlik ekipmanlarının olmaması kazara yaralanmama neden olabilir.		0,841	
SPA alanlarının yetersizliği kazara yaralanmama neden olabilir.		0,768	
Misafirlerin uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.		0,672	
Meslektaşlarımda uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.		0,617	
SPA'daki çalışma şartları iyi değil.			0,936
SPA'daki hava kalitesi iyi değil.			0,732
SPA'daki çalışma ortamı çok depresif.			0,692
SPA'da birçok gizli risk vardır.			0,528
<b>Özdeğer</b>	4,83	2,87	1,07
<b>Açıklanan Varyans (%)</b>	34,46	20,49	7,67
<b>Toplam Açıklanan Varyans (%)</b>		62,62	
<b><math>\chi^2</math>: 3782,881</b>			<b>df: 91</b>
<b>KMO: 0,841</b>			<b>Bartlett's p:0,000</b>



**Şekil 5.3: Algılanan İş Riski Ölçeği Yamaç Grafiği**

Şekil 5.3'teki algılanan iş riski ölçeği yamaç grafiği incelendiğinde, ölçeğin 3 boyuttan oluştuğu görülmektedir. Buna göre:

15, 16, 17, 18 ve 19'uncu sorular orijinalde de algılanan yönetim riskine ait algıları ifade ettiğinden bu boyut algılanan yönetim riski olarak isimlendirilmiştir. Buna göre 5 sorudan oluşan algılanan yönetim riski boyutu, toplam varyansın %34,46'sını açıklamaktadır.

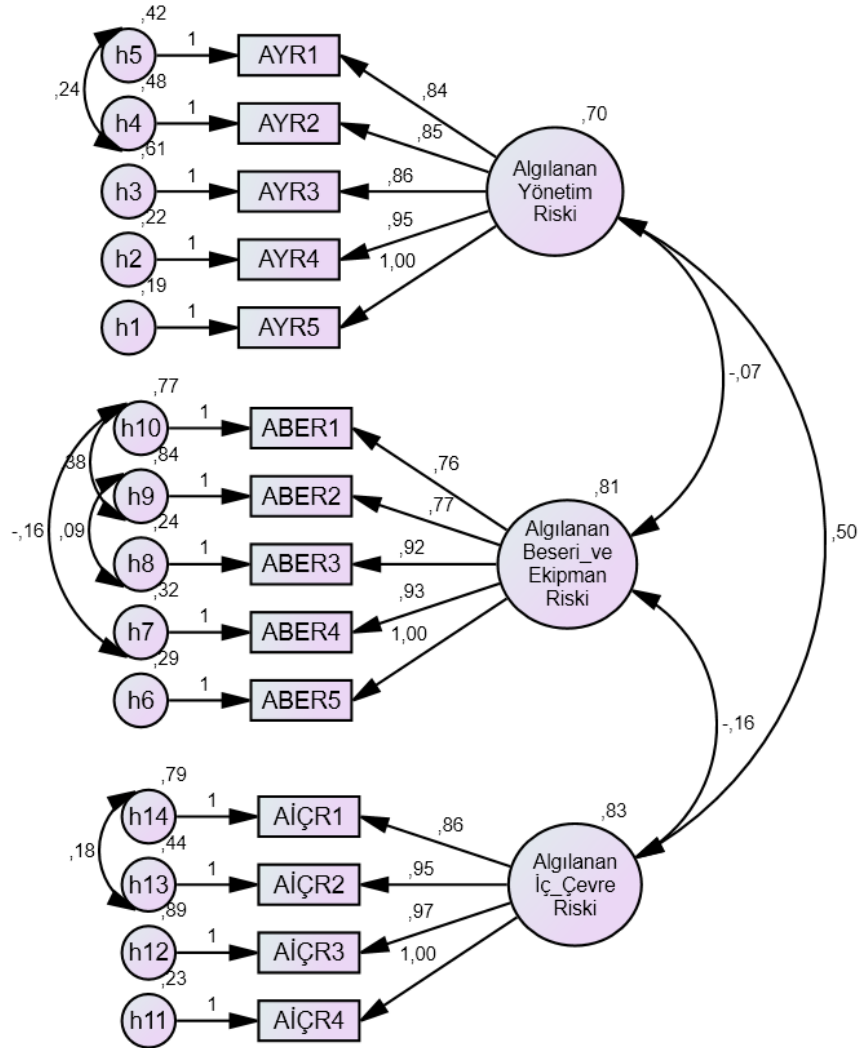
3, 4, 5, 6 ve 7'inci sorular orijinalde de algılanan beşeri ve ekipman riskine ait algıları ifade ettiğinden bu boyut algılanan beşeri ve ekipman riski olarak isimlendirilmiştir. Buna göre 5 sorudan oluşan algılanan beşeri ve ekipman riski boyutu, toplam varyansın %20,49'unu açıklamaktadır.

11, 12, 13 ve 14'üncü sorular orijinalde de algılanan iç çevre riskine ait algıları ifade ettiğinden bu boyut algılanan iç çevre riski boyutu olarak isimlendirilmiştir. Buna göre 4 sorudan oluşan algılanan iç çevre riski boyutu, toplam varyansın %7,67'sini açıklamaktadır.

#### **5.3.4. Algılanan iş riski ölçeği doğrulayıcı faktör analizi**

Keşfedici faktör analizi (KFA) neticesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları tarafından 3 boyutlu olarak algılanan iş riski ölçeğinin geçerliliğini test etmek için Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Bu kapsamda, algılanan iş riski ölçeğinin uyum iyiliği indekslerine ait katsayılar incelenmiş ve modelin veri ile

uyumunu doğrulamak amacıyla modifikasyon yapılmıştır. Hataları benzerlik gösteren algılanan iş riski ölçeğindeki 4-5, 8-9, 9-10, 7-10 ve 13-14'üncü sorular arasında kovaryans oluşturulmuştur. Bu sorular aynı boyut altında yer aldıklarından hataları benzerlik göstermiştir. Kovaryans oluşturulmasıyla birlikte elde edilen yeni uyum iyiliği indeksleri modelin veri ile uyumunu doğrulamıştır. Algılanan iş riski ölçeğine ait DFA diyagramı Şekil 5.4'te ve uyum iyiliği indeksleri Çizelge 5.8'de gösterilmektedir.



Şekil 5.4: Algılanan İş Riski Ölçeği DFA Diyagramı

**Çizelge 5.8:** Algılanan İş Riski Ölçeği DFA Sonuçları

Uyum İyiliği İndeksi	Değerler
$\chi^2/df$	3,92<5
CFI	0,946>0,90
GFI	0,921>0,90
IFI	0,946>0,90
RMSEA	0,078<0,08

Çizelge 5.8 incelendiğinde;  $\chi^2/df$  (3,92<5), CFI (0,946>0,90), GFI (0,921>0,90), IFI (0,946>0,90) ve RMSEA (0,078<0,08) değerleri modelin veri ile doğrulandığını göstermektedir.

#### **5.4. Yakınsak Geçerlilik**

Yakınsak geçerlilik, ölçeğin aynı yapının diğer ölçümleri arasındaki olumlu ilişkiyi gösterir (Coşkun ve diğ., 2019: 147). Yakınsak geçerlilikten söz edebilmek için ölçekteki değişkenlere ilişkin tüm Birleşik Güvenilirlik (BG) değerlerinin 0,7 ve Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerinden büyük ve OAV değerinin de 0,5'ten büyük olması gerekir (Yaşlıoğlu, 2017: 82).

İş doyumu ve algılanan iş riski ölçeklerinin yakınsak geçerliliğini test etmek amacıyla OAV ve BG değerleri hesaplanmıştır. Analiz sonuçları Çizelge 5.9'da gösterilmiştir.

**Çizelge 5.9:** Ölçeklere Ait Standardize Edilmiş Faktör Yükleri, AVE ve CR Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yükleri (DFA)	OAV	BG
Dışsal Doyum	DD1	0,922	0,75	0,90
	DD2	0,958		
	DD3	0,693		
İçsel Doyum	İÇD1	0,793	0,58	0,85
	İÇD2	0,686		
	İÇD3	0,710		
	İÇD4	0,837		
Yetenek Kullanımı	YK1	0,755	0,71	0,83
	YK2	0,917		
Algılanan Yönetim Riski	AYR1	0,738	0,61	0,86
	AYR2	0,714		
	AYR3	0,677		
	AYR4	0,864		
	AYR5	0,888		
Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	ABER1	0,613	0,58	0,87
	ABER2	0,602		
	ABER3	0,863		
	ABER4	0,828		
	ABER5	0,858		
Algılanan İç Çevre Riski	AİÇR1	0,661	0,58	0,85
	AİÇR2	0,792		
	AİÇR3	0,681		
	AİÇR4	0,885		

Çizelge 5.9 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait OAV değerlerinin 0,5'ten büyük, BG değerlerinin 0,7'den ve OAV'den büyük olduğu görülmektedir. Yakınsak geçerlilik neticesinde elde edilen tüm bu sonuçlar, ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

## 5.5. Ayrışma Geçerliliği

Ayrışma geçerliliğinden söz edebilmek için ölçekteki her bir değişkene ilişkin hesaplanan Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) değerlerinin kareköklerinin, o değişkenin diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden büyük olması gerekir (Özkara, 2015: 102). Çizelge 5.10 ve Çizelge 5.11’de koyu renkle yazılan değer, ilgili değişkenin OAV değerinin kareköküdür. Diğer değerler ise değişkenler arası korelasyon katsayılarıdır.

**Çizelge 5.10: İş Doyumu Ölçeği Ayrışma Geçerliliği Sonuçları**

Değişken	Dışsal Doyum	İçsel Doyum	Yetenek Kullanımı
Dışsal Doyum	<b>0,866</b>		
İçsel Doyum	0,506	<b>0,761</b>	
Yetenek Kullanımı	0,478	0,459	<b>0,842</b>

Çizelge 5.10 incelendiğinde, her bir değişkene ilişkin hesaplanan OAV değerlerinin kareköklerinin, o değişkenin diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden büyük olduğu görülmektedir. Ayrışma geçerliliği neticesinde elde edilen bu sonuçlar, iş doyumu ölçeğinin geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

**Çizelge 5.11: Algılanan İş Riski Ölçeği Ayrışma Geçerliliği Sonuçları**

Değişken	Algılanan Yönetim Riski	Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	Algılanan İç Çevre Riski
Algılanan Yönetim Riski	<b>0,781</b>		
Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	-0,085	<b>0,761</b>	
Algılanan İç Çevre Riski	0,543	-0,249	<b>0,761</b>

Çizelge 5.11 incelendiğinde, her bir değişkene ilişkin hesaplanan OAV değerlerinin kareköklerinin, o değişkenin diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden büyük olduğu görülmektedir. Ayrışma geçerliliği neticesinde elde edilen bu sonuçlar, algılanan iş riski ölçeğinin geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

## 5.6. Güvenilirlik Analizleri

Bir test veya ölçeğin güvenilirliği, ölçtüğü şeyi tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçmesi veya aynı şartlar tekrar sağlanıp ölçüm yapıldığında benzer sonuçlar sağlanıyor ise kullanılan test veya ölçek güvenilir diyebiliriz. Bir test veya ölçek birbirine yakın ortam ve şartlarda uygulandığında farklı sonuçlar veriyor ise bu verileri araştırmada kullanamayız (Karagöz, 2019:15). Güvenilirlik katsayılarının hesaplanması için bazı yöntemler vardır. Bu araştırmada, güvenilirliğin belirlenmesi için maddelerin kendi aralarında birbirleriyle ne kadar ilişkili olduklarını belirlemeye çalışan iç tutarlılık yöntemi kullanılmıştır. İç tutarlılığın belirlenmesinde kullanılan bazı güvenilirlik katsayıları mevcuttur. Bu araştırmada iç tutarlılığı incelemek için Cronbach alfa ( $\alpha$ ) katsayısı kullanılmıştır.

Cronbach alfa katsayısı, ölçüm araçlarında maddelerin birbirleriyle tutarlı ve ilişkili olup olmadığını belirlediği gibi aynı zamanda içsel tutarlılık hesaplamasında kullanılan en çok kullanılan en güçlü yöntem olarak karşımıza çıkar. Alpha katsayısının eşik değeri konusunda bilim adamları arasında farklı görüşler olmakla birlikte Nunnally, alfa katsayısının en az 0,70'den büyük olması gerektiğini savunmaktadır. (Gürbüz ve Şahin, 2018:158).

İş doyumunu ve algılanan iş riski ölçekleri ve alt boyutları için güvenilirliği test etmek için Cronbach alfa katsayıları incelenmiştir. Analiz sonuçları Çizelge 5.12'de gösterilmektedir.

**Çizelge 5.12: Ölçek ve Alt Boyutlarına Ait Cronbach Alfa Katsayıları**

Değişken	Madde Sayısı	$\alpha$
<b>İş Doyumu Ölçeği</b>	9	0,87
• Dışsal Doyum	3	0,89
• İçsel Doyum	4	0,80
• Yetenek Kullanımı	2	0,82
<b>Algılanan İş Riski Ölçeği</b>	14	0,77
• Algılanan Yönetim Riski	5	0,89
• Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	5	0,87
• Algılanan İç Çevre Riski	4	0,85

Çizelge 5.12 incelendiğinde; iş doyumu ölçeği ve alt boyutları ile algılanan iş riski ölçeği ve alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir.

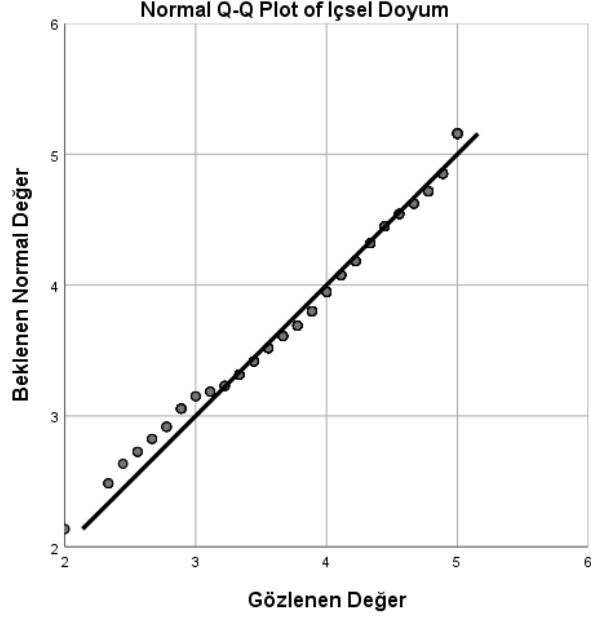
### 5.7. Normallik Analizleri

Normalliğin belirlenmesi için kullanılan birçok yöntem vardır. Bu araştırmada gerek veri sayısı gerekse ölçek tipi çalışmalarda en sık kullanılan göstergelerden çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q Plot grafiklerinden yararlanılmıştır. İş doyumu ve algılan iş riski ölçekleri ve alt boyutlarının normal dağılım sergileyip sergilemediğini test etmek için çarpıklık ve basıklık katsayıları ile Q-Q Plot grafikleri incelenmiştir. Ölçek ve alt boyutlarına ait çarpıklık ve basıklık katsayıları Çizelge 5.13'te, Q-Q Plot Grafikleri ise Şekil 5.5 ve Şekil 5.6'da gösterilmektedir.

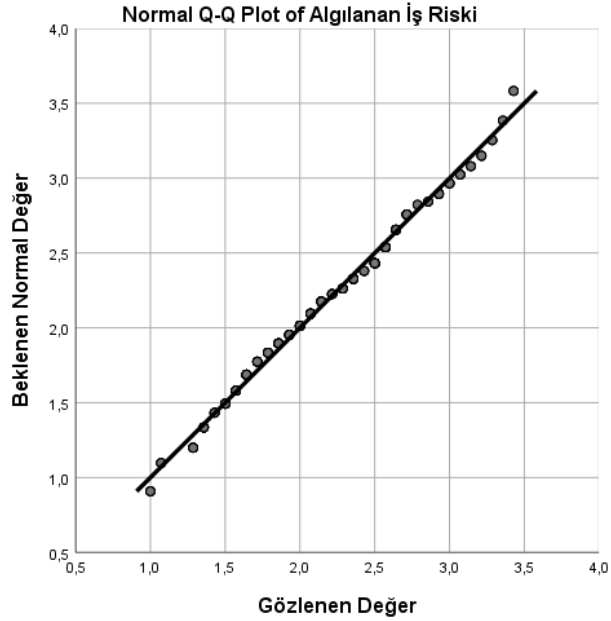
**Çizelge 5.13: Ölçeklere Ait Normallik Test Sonuçları**

Değişken	Çarpıklık	Basıklık
<b>İş Doyumu Ölçeği</b>	-0,489	-0,131
• Dışsal Doyum	-0,362	-0,483
• İçsel Doyum	-0,218	-0,302
• Yetenek Kullanımı	-0,326	-0,310
<b>Algılanan İş Riski Ölçeği</b>	0,089	-0,498
• Algılanan Yönetim Riski	0,697	0,035
• Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	0,611	0,316
• Algılanan İç Çevre Riski	0,452	-0,264

Çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1 ve -1 arasında olması, verilerin normalliğine işarettir (Gürbüz ve Şahin, 2018:214). Çizelge 5.13 incelendiğinde, tüm değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıları normal dağılım aralığındadır.



**Şekil 5.5:** İş Doyumu Ölçeği Q-Q Plot Grafiği



**Şekil 5.6:** Algılanan İş Riski Ölçeği Q-Q Plot Grafiği

Q-Q Plot Grafiklerinde veriler, 45°'lik bir doğru üstünde ve yakınında toplanıyor ise veriler normal dağılım göstermiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018:214). Şekil 5.5'te yer alan iş doyumu ölçeğine ait Q-Q Plot Grafiği incelendiğinde, verilerin bir doğru üstünde ve yakınında toplandığı görülmektedir. Buna göre iş doyumu ölçeği normal dağılım göstermiştir. Şekil 5.6'da yer alan algılanan iş riski ölçeğine ait Q-Q Plot Grafiği incelendiğinde, verilerin bir doğru üstünde ve yakınında toplandığı görülmektedir. Buna göre algılanan iş riski ölçeği normal dağılım göstermiştir.

Gerek çarpıklık ve basıklık gerekse de Q-Q Plot grafikleri ölçeklerimizin normalliğinin sağlandığını göstermiştir. Buna göre araştırma hipotezlerinin test edilmesinde parametrik analiz yöntemlerinin kullanılması kararlaştırılmıştır.

### 5.8. İş Doyumunu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Antalya, Bodrum ve İstanbul illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde görev alan SPA personelinin iş doyumunu algılarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. İş doyumunu ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 5.14'te gösterilmektedir.

**Çizelge 5.14:** İş Doyumunu Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Değişken	N	Min.	Max.	Ortalama	Standart Sapma
İş Doyumunu Ölçeği	435	2,00	5,00	3,97	0,65
• Dışsal Doyum	435	1,00	5,00	3,79	0,96
• İçsel Doyum	435	1,00	5,00	3,89	0,76
• Yetenek Kullanımı	435	1,00	5,00	4,38	0,58

Çizelge 5.14 incelendiğinde, iş doyumunu ölçeğinin ortalama değerinin 3,97 ve standart sapma değerinin 0,65 olduğu görülmektedir. Bu sonuç, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelinin iş doyumuna yönelik algılarının olumlu olduğunu göstermektedir. İş doyumunu ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde; dışsal doyumun ortalama değerinin 3,79 ve standart sapma değerinin 0,96, içsel doyumun ortalama değerinin 3,89 ve standart sapma değerinin 0,76, yetenek kullanımının ortalama değerinin 4,38 ve standart sapma değerinin 0,58 olduğu görülmektedir.

### 5.9. Algılanan İş Riski Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Antalya, Bodrum ve İstanbul illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde görev alan SPA personelinin iş riski algılarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Algılanan iş riski ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 5.15'te gösterilmektedir.

**Çizelge 5.15:** Algılanan İş Riski Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Değişken	N	Min.	Max.	Ortalama	Standart Sapma
Algılanan İş Riski Ölçeği	435	1,00	3,43	2,15	0,53
• Algılanan Yönetim Riski	435	1,00	4,60	1,98	0,81
• Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	435	1,00	5,00	2,08	0,86
• Algılanan İç Çevre Riski	435	1,00	5,00	2,47	0,95

Çizelge 5.15 incelendiğinde, algılanan iş riski ölçeğinin ortalama değerinin 2,15 ve standart sapma değerinin 0,53 olduğu görülmektedir. Bu sonuç, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelinin algılanan iş riskine yönelik algılarının olumsuz yönde olduğunu göstermektedir. Algılanan iş riski ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde; algılanan yönetim riski boyutunun ortalama değerinin 1,98 ve standart sapma değerinin 0,81, algılanan beşeri ve ekipman riski boyutunun ortalama değerinin 2,08 ve standart sapma değerinin 0,86, algılanan iç çevre riski boyutunun ortalama değerinin 2,47 ve standart sapma değerinin 0,95 olduğu görülmektedir.

### 5.10. Korelasyon Analizleri

İki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişki, korelasyon olarak tanımlanır. Korelasyon katsayısı “r” harfi ile gösterilir. Bu katsayı -1 ile +1 arası değer alır. Korelasyon katsayısının pozitif veya negatif olması ilişkinin yönünü belirtir. Korelasyon katsayısının değerlendirilmesi aşağıdaki gibidir (Gürbüz ve Şahin, 2018:262):

- $0 < r \leq 0,3$  Zayıf
- $0,3 < r \leq 0,7$  Orta
- $0,7 < r \leq 1$  Kuvvetli

İçsel doyum ölçeği ve alt boyutları ile algılanan iş riski ölçeği ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Çizelge 5.16’da gösterilmektedir.

**Çizelge 5.16:** Pearson Korelasyon Analiz Sonuçları

Değişken	İş Doyumu	Dışsal Doyum	İçsel Doyum	Yetenek Kullanımı	Algılanan İş Riski	Algılanan Yönetim Riski	Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski
Dışsal Doyum	0,850**						
İçsel Doyum	0,861**	0,506**					
Yetenek Kullanımı	0,673**	0,478**	0,459**				
Algılanan İş Riski	-0,524**	-0,528**	-0,382**	-0,332**			
Algılanan Yönetim Riski	-0,415**	-0,390**	-0,329**	-0,262**	0,776**		
Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	-0,036	-0,072	0,048	-0,132**	0,404**	-0,085	
Algılanan İç Çevre Riski	-0,539**	-0,533**	-0,448**	-0,220**	0,665**	0,543**	-0,249**

\*\* ise p<0,01 \* ise p<0,05

Çizelge 5.16 incelendiğinde:

İş doyumunu ile algılanan iş riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,524^{**}$ ).

İş doyumunu ile algılanan yönetim riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,415^{**}$ ).

İş doyumunu ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki **bulunamamıştır** ( $r=-0,036$   $p>0,05$ ).

İş doyumunu ile algılanan iç çevre riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,539^{**}$ ).

Dışsal doyum ile algılanan iş riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,528^{**}$ ).

Dışsal doyum ile algılanan yönetim riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,390^{**}$ ).

Dışsal doyum ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki **bulunamamıştır** ( $r=-0,072$   $p>0,05$ ).

Dışsal doyum ile algılanan iç çevre riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,533^{**}$ ).

İçsel doyum ile algılanan iş riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,382^{**}$ ).

İçsel doyum ile algılanan yönetim riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,329^{**}$ ).

İçsel doyum ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında bir ilişki **bulunamamıştır** ( $r=-0,048$   $p>0,05$ ).

İçsel doyum ile algılanan iç çevre riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,448^{**}$ ).

Yetenek kullanımı ile algılanan iş riski arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,332^{**}$ ).

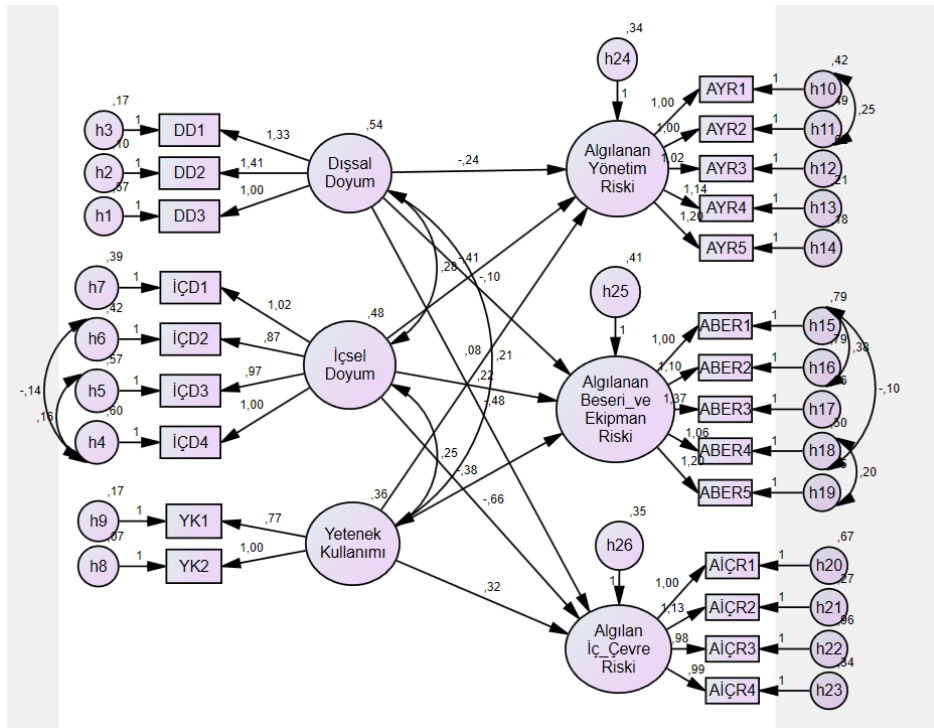
İçsel doyum ile algılanan yönetim riski arasında negatif ve düşük bir ilişki vardır ( $r=-0,262^{**}$ ).

İçsel doyum ile algılanan beşeri ve ekipman riski arasında negatif ve düşük bir ilişki vardır ( $r=-0,132^{**}$ ).

İçsel doyum ile algılanan iç çevre riski arasında negatif ve düşük bir ilişki vardır ( $r=-0,220^{**}$ ).

## 5.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi Yol Analizi

İş doyumunun algılan iş riski üzerindeki etkisini test etmek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) Yol Analizi yapılmıştır. Yol analizi diyagramı Şekil 5.7’de, model uyum indeksleri Çizelge 5.17’de ve yol analizi sonuçları ise Çizelge 5.18’de gösterilmektedir.



Şekil 5.7: Yol Analizi Diyagramı

**Çizelge 5.17: Model Uyum İndeks Katsayıları**

Uyum İyiliği İndeksi	Değerler
$\chi^2/df$	3,88<5
CFI	0,91>0,90
GFI	0,91>0,90
IFI	0,91>0,90
RMSEA	0,078<0,08

Çizelge 5.17 incelendiğinde;  $\chi^2/df$  (3,88<5), CFI (0,91>0,90), GFI (0,91>0,90), IFI (0,91>0,90) ve RMSEA (0,078<0,08) değerleri modelin veri ile doğrulandığını göstermektedir.

**Çizelge 5.18: Yol Analizi Sonuçları**

Hipotez	Eksojen Değişken	Endojen Değişken	Standardize Edilmiş $\beta$	Std. Hata	C.R	p	Sonuç
H <sub>1a</sub>	Dışsal Doyum	Algılanan Yönetim Riski	-0,252	0,06	-4,12	0,000	Desteklenmiştir
H <sub>1b</sub>	Dışsal Doyum	Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	-0,110	0,06	-1,73	<b>0,084</b>	<b>Desteklenmemiştir</b>
H <sub>1c</sub>	Dışsal Doyum	Algılanan İç Çevre Riski	-0,417	0,07	-6,89	0,000	Desteklenmiştir
H <sub>1d</sub>	İçsel Doyum	Algılanan Yönetim Riski	-0,408	0,08	-5,13	0,000	Desteklenmiştir
H <sub>1e</sub>	İçsel Doyum	Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	0,222	0,08	2,76	0,006	Desteklenmiştir
H <sub>1f</sub>	İçsel Doyum	Algılanan İç Çevre Riski	-0,539	0,10	-6,69	0,000	Desteklenmiştir
H <sub>1g</sub>	Yetenek Kullanımı	Algılanan Yönetim Riski	0,069	0,08	1,04	<b>0,297</b>	<b>Desteklenmemiştir</b>
H <sub>1h</sub>	Yetenek Kullanımı	Algılanan Beşeri ve Ekipman Riski	-0,335	0,09	-4,27	0,000	Desteklenmiştir
H <sub>1i</sub>	Yetenek Kullanımı	Algılanan İç Çevre Riski	0,225	0,09	3,53	0,000	Desteklenmiştir

Dışsal doyumun algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyumun algılanan yönetim riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=-0,252$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1a</sub>**: Dışsal doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

Dışsal doyumun algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini anlamlı bir biçimde etkilememiştir ( $\beta=-0,110$ ,  $p=0,084>0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1b</sub>**: Dışsal doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmemiştir**.

Dışsal doyumun algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyumun algılanan iç çevre riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=-0,417$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1c</sub>**: Dışsal doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

İçsel doyumun algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan yönetim riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=-0,408$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1d</sub>**: İçsel doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

İçsel doyumun algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan beşeri ve ekipman riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=0,222$ ,  $p=0,006<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1e</sub>**: İçsel doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

İçsel doyumun algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan iç çevre riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=-0,539$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1f</sub>**: İçsel doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

Yetenek kullanımının algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımı, algılanan yönetim

riskini anlamlı bir biçimde etkilememiştir ( $\beta=0,069$ ,  $p=0,297>0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1g</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmemiştir**.

Yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=-0,335$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1h</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

Yetenek kullanımının algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımının algılanan iç çevre riskini anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir ( $\beta=0,225$ ,  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre araştırmanın “**H<sub>1i</sub>**: Yetenek kullanımı, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir” hipotezi **desteklenmiştir**.

## 6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma; Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Antalya, Bodrum ve İstanbul illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin SPA personelinin bulunduğu 435 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı, turizm işletmeleri SPA bölümündeki çalışanların iş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırma neticesinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Dışsal doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.
- Dışsal doyum, algılanan beşerî ve ekipman riskini **etkilememektedir**.
- Dışsal doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.
- İçsel doyum, algılanan yönetim riskini negatif yönde etkilemektedir.
- İçsel doyum, algılanan beşerî ve ekipman riskini **pozitif** yönde etkilemektedir.
- İçsel doyum, algılanan iç çevre riskini negatif yönde etkilemektedir.
- Yetenek kullanımı, algılanan yönetim riskini **etkilememektedir**.
- Yetenek kullanımı, algılanan beşerî ve ekipman riskini negatif yönde etkilemektedir.
- Yetenek kullanımı, algılanan iç çevre riskini **pozitif** yönde etkilemektedir.

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarına ilişkin demografik bulguları belirlemek için frekans analizi yapılmıştır. Araştırmaya katılan SPA personelinin %44,4'ünün 40 yaş ve üzeri, %58,4'ünün kadın ve %52,4'ü ise evlidir. Sektörde çalışanların %42,8'i lise ve %39,5'i üniversite mezunudur. SPA personelinin %40,9'u müdür ve %25,3'ü sektörde 10 yıldan fazla çalışmaktadır. SPA personelinin %92'si işi ile ilgili kurum içi eğitim almış ve %94,9'unun işinden memnun olduğu tespit edilmiştir. Bu, SPA personelinin çalıştıkları kurumlardan memnun olduklarını ve işini sevdiklerini göstermektedir. SPA personelinin %92,2'si tam zamanlı olarak çalışmaktadır.

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarına ilişkin iş sağlığı ve güvenliği görüşlerine ilişkin bulguları belirlemek için frekans analizi yapılmıştır. Buna göre:

- Çalışma ortamınızdan kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %70,3’ünün herhangi bir sağlık sorunu yaşamadığı tespit edilmiştir.
- “Bu iş yerinde hiç iş kazası geçirdiniz mi?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %91,3’ünün herhangi bir iş kazası geçirmediği tespit edilmiştir. Bu, kurumların iş sağlığı ve güvenliği konusunda yeterli önlemleri aldığını göstermektedir.
- “Çalışma hayatınız boyunca hiç iş kazasına uğradınız mı?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %80,5’inin iş kazası geçirmediği ve %19,5’inin ise iş kazası geçirdiği tespit edilmiştir. Bu sonuç, her beş kişiden birinin iş kazası geçirdiğini göstermektedir. Bu oran iş sağlığı ve güvenliği açısından yeterli değildir. Kurumların iş kazalarını önlemek amacıyla daha fazla tedbir almaları çalışanların sağlığı açısından önem arz etmektedir.
- “İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler yapılıyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %89’unun kurum içi eğitim aldığı tespit edilmiştir.
- “İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler kim tarafından veriliyor?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personeline verilen eğitimlerin büyük çoğunluğunun (%72,9) iş güvenliği uzmanı tarafından verildiği tespit edilmiştir.
- “İş yerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %96,1’inin ekipmanların kullanımı konusunda eğitim aldıkları tespit edilmiştir.
- “Personel olarak otel içerisinde bir SPA’da çalışmak mı daha güven verici yoksa dışarıda bağımsız bir günlük SPA’da mı çalışmak?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %97’sinin otel içerisinde bir SPA’da çalışmanın daha güvenilir olduğunu belirtmiştir. Çünkü otel işletmeleri içerisinde yer alan SPA’ların; Turizm Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı,

Çalışma Bakanlığı, İŞKUR ve otel genel müdürü veya diğer departman müdürleri tarafından denetlenmesi, personelin işini daha dikkatli yapmasına ve SPA müdürünün de daha dikkatli olmasını sağlamaktadır.

- “Turizm sektörü çalışanı olmak size iş hayatınızda süreklilik hissi veriyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %51’i evet %49’u ise hayır cevabını vermiştir. Turizm ve SPA sektörünün birbirine paralel olması ve her ikisinin de dünyadaki ve özellikle Türkiye’de yaşanan siyasi ve global ekonomik krizlerden ani ve hızlı etkilenmesi, SPA işletmelerinin iş kaybı yaşamasına ve bunun sonucunda ise personelin işten çıkarılmasına neden olmaktadır.
- “Hizmet içi eğitimler iş verimliliğinize olumlu yansıyor mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde; SPA personelinin %91’inin hizmet içi eğitimlerin iş verimliliğine katkı sağladığını belirtmiştir.

İş doyumunu ölçeğinin faktör yapısını ortaya çıkarmak amacıyla Keşfedici Faktör Analizi (KFA) yapılmıştır. Bu bağlamda, 2 boyut ve 20 sorudan oluşan iş doyumunu ölçeği 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları üzerinde toplam varyansın %64,55’ini açıklayan 3 boyut ve 9 sorudan oluştuğu tespit edilmiştir. KFA neticesinde oluşan üçüncü boyut, 9 ve 11’inci sorulardan oluşmaktadır. 9 ve 11’inci sorular içsel doyumun bileşenlerinden olan yetenek kullanımına ait algıları ifade ettiğinden bu boyut yetenek kullanımı olarak isimlendirilmiştir. Çivici (2016:135), yetenek kullanımının içsel doyumun bir bileşeni olduğunu belirtmiştir. Buna göre 2 sorudan oluşan yetenek kullanımı boyutu, toplam varyansın %9’unu açıklamaktadır.

Algılanan iş riski ölçeğinin faktör yapısını ortaya çıkarmak amacıyla KFA yapılmıştır. Bu bağlamda, 5 boyut ve 19 sorudan oluşan algılanan iş riski ölçeği 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanları üzerinde toplam varyansın %62,62’sini açıklayan 3 boyut ve 14 sorudan oluştuğu tespit edilmiştir.

İş doyumunu ve algılanan iş riski ölçeğinin geçerliliğini test etmek için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Bu kapsamda, her iki ölçeğin uyum iyiliği indekslerine ait katsayılar incelenmiş ve modelin veri ile uyumunu doğrulamak amacıyla modifikasyonlar yapılmıştır. Bunun neticesinde elde edilen yeni uyum iyiliği indeksleri, modelin veri ile uyumunu doğrulamıştır.

İş doyumu ve algılanan iş riski ölçeklerinin yakınsak geçerliliğini test etmek amacıyla Ortalama Açıklanan Varyans (OAV) ve Birleşik Güvenilirlik (BG) değerleri hesaplanmıştır. Analiz neticesinde tüm değişkenlere ait OAV değerlerinin 0,5'ten büyük, BG değerlerinin 0,7'den ve OAV'den büyük olduğu tespit edilmiştir.

İş doyumu ve algılanan iş riski ölçeklerinin ayrışma geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan analiz neticesinde her bir değişkene ilişkin hesaplanan OAV değerlerinin kareköklerinin, o değişkenin diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden büyük olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizleri, yakınsak ve ayrışma geçerlilik testleri neticesinde elde edilen tüm bu sonuçlar, ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığını göstermiştir.

İş doyumu ve algılanan iş riski ölçekleri ve alt boyutları için güvenilirliği test etmek için Cronbach alfa katsayıları incelenmiştir. Analiz neticesinde iş doyumu ölçeği ve alt boyutları ile algılanan iş riski ölçeği ve alt boyutlarına ait Cronbach alfa katsayılarının 0,7'den yüksek olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle ölçeklerimizin güvenilir olduğu belirlenmiştir.

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarının iş doyum algılarını tespit etmek amacıyla ölçeğe ait tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Analiz neticesinde, iş doyumu ölçeğinin ortalama değerinin 3,97, dışsal doyumun ortalama değerinin 3,79, içsel doyumun ortalama değerinin 3,89 ve yetenek kullanımının ortalama değerinin 4,38 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelinin iş doyumuna yönelik algıları olumludur. Bu sonuç, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelinin iş yaşamından haz aldığı, mutlu olduğunu ve işinden hoşnut olduğunu göstermektedir.

4 ve 5 yıldızlı otellerdeki SPA çalışanlarının iş riski algılarını tespit etmek amacıyla ölçeğe ait tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir. Analiz neticesinde, algılanan iş riski ölçeğinin ortalama değerinin 2,15, algılanan yönetim riski boyutunun ortalama değerinin 1,98, algılanan beşeri ve ekipman riski boyutunun ortalama değerinin 2,08 ve algılanan iç çevre riski boyutunun ortalama değerinin 2,47 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan SPA personelinin algılanan iş riskine yönelik algıları olumsuzdur. Bu sonuç, SPA işletmelerinde görev alan personelin iş ortamındaki risklerinin minimum düzeyde olduğunu ve çalışma ortamından kaynaklı riskler yaşamadığını göstermektedir.

İş doyumunun algılanan iş riski üzerindeki etkisini test etmek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) Yol Analizi yapılmıştır. Buna göre:

- Dışsal doyumun algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyumun algılanan yönetim riskini negatif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, **H<sub>1a</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA personelinin yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnun olması, SPA müdürünün yönetim şekli ve personele yaklaşım tarzının iyi olması; otelin acil müdahale kabiliyeti artmış olup personel üzerindeki endişeyi ve iş kazası riskini azaltmıştır.
- Dışsal doyumun algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyum, algılanan beşeri ve ekipman riskini anlamlı bir biçimde etkilememiştir. Buna göre, **H<sub>1b</sub>** hipotezi **desteklenmemiştir**.
- Dışsal doyumun algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; dışsal doyumun algılanan iç çevre riskini negatif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, **H<sub>1c</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA personelinin yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnun olması, SPA müdürünün yönetim şekli ve personele yaklaşım tarzının iyi olması; iş ortamındaki depresiflik durumunu azaltmakta, gizli riskleri ortadan kaldırmakta ve çalışma şartlarını olumlu etkilemektedir.
- İçsel doyumun algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan yönetim riskini negatif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, **H<sub>1d</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA'da çalışmanın; personele iş meşguliyeti sağlaması, toplumda saygınlık vermesi ve sabit bir iş olanağı sunması; otelin acil müdahale kabiliyeti artmış olup personel üzerindeki endişeyi ve iş kazası riskini azaltmıştır.
- İçsel doyumun algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan beşeri ve ekipman riskini pozitif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, araştırmanın **H<sub>1e</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA'da çalışmanın; personele iş meşguliyeti sağlaması, toplumda saygınlık vermesi

ve sabit bir iş olanağı sunması; meslektaşların ve misafirlerin uygunsuz davranışlarına ve kazara yaralanma durumlarına engel olamamaktadır.

- İçsel doyumun algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; içsel doyumun algılanan iç çevre riskini negatif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, araştırmanın **H<sub>1f</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA'da çalışmanın; personele iş meşguliyeti sağlaması, toplumda saygınlık vermesi ve sabit bir iş olanağı sunması; iş ortamındaki depresiflik durumunu azaltmakta, gizli riskleri ortadan kaldırmakta ve çalışma şartlarını olumlu etkilemektedir.
- Yetenek kullanımının algılanan yönetim riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımı, algılanan yönetim riskini anlamlı bir biçimde etkilememiştir. Buna göre, **H<sub>1g</sub>** hipotezi **desteklenmemiştir**.
- Yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riskini negatif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, **H<sub>1h</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA'daki çalışanların kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şanslarının olması veya onlara bu şansın sağlanması, meslektaşların ve misafirlerin uygunsuz davranışlarına ve kazara yaralanma durumlarına engel olamamaktadır.
- Yetenek kullanımının algılanan iç çevre riski üzerindeki etkisini test etmek için yapılan yol analiz sonuçları incelendiğinde; yetenek kullanımının algılanan iç çevre riskini pozitif bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir. Böylece, **H<sub>1i</sub>** hipotezi **desteklenmiştir**. SPA'daki çalışanların kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şanslarının olması veya onlara bu şansın sağlanması, iş ortamındaki depresiflik durumunu azaltmaya, gizli riskleri ortadan kaldırmaya ve çalışma şartlarını iyileştirmeye engel olamamaktadır.

## 7. ÖNERİLER

Araştırma kapsamında kurumlara faydalı olabilecek bazı önerilerde bulunulmuştur. Bunlar:

- SPA hizmeti veren işletmelerin iş kazalarını önlemek amacıyla daha fazla tedbir almaları ve bu konuda belirli periyotlarla eğitim vermeleri çalışanların iş sağlığı ve güvenliği açısından önem arz etmektedir.
- SPA hizmeti veren işletmelerin iş kazalarını önlemek amacıyla SPA personelinin daha fazla yetenek kullanımının algılanan beşeri ve ekipman riski üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde, iş doyumuna olumlu yönde etkisi tespit edilmiştir fakat SPA personelinin kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şanslarının olması veya onlara bu şansın sağlanması, meslektaşları arasındaki rekabetin, misafirler de dahil olmak üzere amirlerin diğer departman yöneticilerinin uygunsuz davranışlarına ve kazara yaralanma durumlarına engel olamamaktadır. Kazara yaralanmanın engellenmesi için aylık, haftalık ve yıllık olmak üzere eğitimler düzenlenmelidir. Diğer departman müdürleri ile rotasyon eğitimleri planlanmalıdır.
- SPA Personelinin özellikle maruz kaldığı riskleri fiziksel çevresel ve psikolojik risk faktörleri olarak düşünürsek özellikle, iş yükünün personeller arası adil dağılımının sağlanması, yaz aylarında yaşanan turizm sezonu yoğunluğu nedeniyle de mesai saatlerinin uzunluğuna istinaden ara dinlenme saatleri eklenmesi sağlanabilir.
- SPA personelinin en çok kullandığı ekipmanlar ve boyutları personellerin antropometrik ölçülerine uygun seçilmeli ki personel fiziksel olarak uygunsuzluk yaşamamasının önüne geçilmelidir.
- Tüm SPA personelinin özellikle terapist, estetsiyen ve resepsiyon ekibinin postur yani çalışma duruşu, pozisyonunu konusunda kurum içi eğitimlerin aldırılması gerekmektedir.

- Otel içerisinde SPA alanı fiziksel çevreye dikkat edilmesi gerekmektedir. Özellikle çevresel şartların yani sıcaklık, nem, aydınlatma, gürültü ve titreşim anlamında optimum şartların sağlandığına emin olmak gerekmektedir. SPA alanı özellikle kuru ve ıslak alan olarak iki bölüme ayrılır. Bu bölümler arası geçiş sağlanırken teknik şartnamelerin oda ısılarının bilgi ve deneyimi yüksek yöneticiler tarafından kontrolü sağlanmalıdır.
- SPA personelinin genellikle çalışma pozisyonlarını sabit olarak en fazla otuz ile kırk dakikada bir değiştirmesi ve yenilemesi gerekmektedir. Güvenli iş egzersizleri planlanarak öğle arası veya antrakt saatlerinde personele yöneticileri ile birlikte egzersiz yapmaları sağlanabilir. Bu egzersizler, takım ruhunun oluşmasını, meslektaşlar arası rekabetin azalmasını, dikkat ve odaklanmayı sağlayacaktır. Özellikle dijital detoks sağlayarak yoga gibi aktiviteler ile zihnin yorgunluğu azaltılarak dikkati toparlamaya yardımcı olacaktır.

## KAYNAKLAR

- Akpınar, T., Çakmakkaya, B. Y. ve Batur, N.** (2018). Ofis çalışanlarının sağlığının korunmasında çözüm önerisi olarak ergonomi bilimi. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 76-98.
- Aksayan, S.** (1990). *Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkilerinin irdelenmesi* (Yayınlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksu, G., Acuner, A. & Tabak, R.** (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı yöneticilerinin iş tatminine yönelik bir araştırma (Ankara örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4), 271-282.
- Aksüt, G., Eren, T., ve Tüfekçi, M.** (2020). Ergonomik risk faktörlerinin sınıflandırılması: Bir literatür taraması. *Ergonomi*, 3(3), 169-192.
- Ali, W.** (2016). Understanding concept of job satisfaction, measurements, theories and its significance in the recent organizational environment: A theoretical framework. *Archives of Business Research*, 4(1), 100-111.
- Altıparmakoğulları, Y. ve Çifter, A. S.** (2012). Oturma yüzeyinin destekli ve desteksiz olarak farklı konumlandırılmasıyla değişen basınç değerlerinin incelenmesi. *18. Ulusal Ergonomi Kongresi*. Gaziantep.
- Armstrong, M.** (2006). *A handbook of human resource management practice* (10<sup>th</sup> edition). London: Kogan Page Publishing.
- Aşık, N. A.** (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, (467), 31-51.
- Ay, F. A., Ünal, İ. ve Ünal, Ö.** (2019). Üstler ve altlar arasındaki iletişimin astların iş tatmini üzerindeki etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 7(3), 575-593.
- Aziri, B.** (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Balcı, A.** (1985). *Eğitim yöneticisinin iş doyumunu* (Yayınlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baser, F., Ture, H., Abubakirova, A., Sanlier, N. & Cil, B.** (2016). Structural modeling of the relationship among food safety knowledge, attitude and behavior of hotel staff in Turkey. *Food Control*, 73, 438-444.
- Basha, S. A. & Maiti, J.** (2013). Relationships of demographic factors, job risk perception and work injury in a steel plant in India. *Safety Science*, 51(1), 374-381.

- Başaran, İ. E.** (1991). *Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Batmaz, M.** (2012). *Yöneticilerin yönetim tarzlarının çalışanların iş doyumlarına etkileri* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baycan, F. A.** (1982). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups* (Unpublished master's thesis). Boğaziçi University Institute of Social Sciences, İstanbul.
- Baykal B.** (1978). Motivasyon kuramına genel bir bakış. *İstanbul Üniversitesi*, Yayın No: 2524.
- Bingöl, D.** (1990). *Personel yönetimi ve beşeri ilişkiler* (1. baskı). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ.** (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Böhm, B. ve Lück, B.** (1984). *Fizik tedavi*. (M. İ. Arman, Çev.) Kırklareli: Sermet Matbaası.
- Bursalıoğlu, Z.** (1999). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Bülbül, T.** (2006). Akademik ve idari işgörenler için özendirme araçlarının önemi. *Verimlilik Dergisi*, 2, 1-17.
- Can, A.** (2014). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi* (3. baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Coşkun, R., Altunışık, R., ve Yıldırım, E.** (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı* (10. baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çalışal, S.** (2021). *Sağlık kuruluşlarında yetenek yönetiminin örgütsel bağlılık üzerine etkisinde iş doyumunun aracılık rolü* (Yayınlanmamış doktora tezi). Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çavuşoğlu, S. & Palamutçuoğlu, B. T.** (2017). İş tatmininin sanal kaytarma üzerindeki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 430-444.
- Çelen Ü., Piyal B. ve Karaodul, G.** (2004). Ankara Onkoloji Hastanesinde çalışanların iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7(3), 295-318.
- Çetinkaya, F. ve Baykent, G.** (2017). İş yeri çalışma ortamı koşullarının ergonomik yönden incelenmesi (örnek: şekerleme firması). *Uşak Üniversitesi Fen ve Doğa Bilimleri Dergisi*, 1(1), 15-31.
- Çivici, T.** (2016). İş doyumunu, demotivasyon faktörleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Mimarlar üzerine bir araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 131-150.

- Davis, K. & Nestrom, J. W.** (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7<sup>th</sup> edition). New York: McGraw Hill.
- Deci, E. L., Vallerand, R. J., Pelletier, L. G. & Ryan, R. M.** (1991). Motivation and education: The selfdetermination perspective. *Educational Psychologist*, 26(3-4), 325-346.
- Derin, N.** (2007). *Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Dhanraj, D. & Parumasur, S. B.** (2014). Perceptions of the impact of job rotation on employees, productivity, the organization and on job security. *Corporate Ownership & Control*, 11(4), 682-692.
- Dursun, F., Dursun Çalışan, Ç. ve Baş, Y.** (2017). Çalışanların iş doyumunu, yönetim ve ödüllendirme beklentileri ve ücret ve sosyal olanaklar ile ilgili algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkilerinin incelenmesi: Tekstil sektörü örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(51), 926-941.
- Duygulu, E. ve Eroğluer, K.** (2006). Örgüt kültürünün çalışanların iş doyumuna etkisi: Bir firma uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 1-21.
- Eğimli, T.** (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erdinç, O. ve Yeow, P.** (2011). Proving external validity of ergonomics and quality relationship through review of real-world case studies. *International Journal of Production Research*, 49(4), 949-962.
- Eren, E.** (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (8. baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Ergin C.** (1997). Bir iş doyumunu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: Uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 25-36.
- Gagne, M. & Deci, E. L.** (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gallardo, E. G., Dries, N. & Cruz, T. F. G.** (2013). What is the meaning of 'talent' in the world of work? *Human Resource Management Review*, 23(4), 1-36.
- Garcia-Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M. & Torres, P.** (2005). Job satisfaction: Empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*, 20(4), 279-288.
- George, J. M. & Jones, G. R.** (2008). *Understanding and managing organizational behavior* (5<sup>th</sup> edition). New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Ghahramani, A. & Abbasi, A.** (2016). Assessment of the relationship between occupational accident experience and personal and job factors in tar paper manufacturing companies. *Iran Occup Health*, 12(6), 48-57.

- Gibson J. L. & Klein, S. M.** (1970). Employee attitudes as a function of age and length service: A re-conceptualisation. *Academy Of Management Journal*, 13, 411-425.
- Glenn N. D., Taylor, R. D. & Weaver, C. N.** (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate multi-study. *Journal Of Applied Psychology*, 62(2), 189-193.
- Gopher, D. & Donchin, E.** (1986). Cognitive processes and performance. *Workload – An examination of the concept. Handbook of Perception and Human Performance*, (2), 41-49.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F.** (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (5. baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hamid, A., Ahmad, A. S., Dar, S., Sohail, S., Akram, F. & Qureshi, M. I.** (2018). Ergonomics hazards and musculoskeletal disorders among workers of health care facilities. *Current World Environment*, 13(2), 251-258.
- Hauff, S., Richter, N. F. & Tressin, T.** (2015). International business review situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24(4), 1-32.
- Hoppock, R.** (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Izgar, H.** (2003). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Konya: Eğitim Kitabevi.
- Jaffar, N., Abdul-Tharim, A. H., Mohd-Kamar, I. F. & Lop, N. S.** (2011). A literature review of ergonomics risk factors in construction industry. *Procedia Engineering*, 20, 89-97.
- Jenaibi, B. A.** (2010). Job satisfaction: Comparisons among diverse public organizations in the UAE. *Management Science and Engineering*, 4(3), 60-79.
- Kaliski, B. S.** (2007). *Encyclopedia of business and finance* (2<sup>th</sup> edition). Detroit: Thompson Gale.
- Karagöz, Y.** (2019). *SPSS AMOS META uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği* (2. baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Karakaş, A. & Gökmen, G.** (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Kaya, M., Güzel, D. ve Çubukçu, B.** (2011). Ilıca şeker fabrikası çalışanlarının iş memnuniyeti, ergonomik çalışma koşulları ve iş stresi yönünden incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 51-60.
- Kılıç, G.** (2009). The effects of occupational health and safety risk factors on job satisfaction in hotel enterprises. *Ege Akademik Bakış*. 9(3), 903-921.

- Kılınç, F.** (2021). Spor bilimlerinde fiziksel değerlendirmede Appa-Postural analiz programının güvenilirliği ve pratik kullanımının incelenmesi. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), 10-23.
- Koçel, T.** (2010). *İşletme yöneticiliği* (12. baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Koustelios, A.** (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Educational Management*, 15(7), 354-358.
- Köroğlu, Ö.** (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Krause, N., Scherzer, T. & Rugulies, R.** (2005). Physical workload, work intensification, and prevalence of pain in low wage workers: Results from a participatory research project with hotel room cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 48(5), 1-12.
- Küçük, S.** (2014). *Sağlık çalışanlarında iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen stres faktörleri (Akdeniz Üniversitesi hastanesi laboratuvar teknikerleri örneği)* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Leveson, N.** (2004). A new accident model for engineering safer systems. *Safety Science*, 42(4), 237-270.
- Li, X., Gül, M. & Al-Hussein, M.** (2019). An improved physical demand analysis framework based on ergonomic risk assessment tools for the manufacturing industry. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 70, 58-69.
- Luthans F. & Thomas, L. T.** (1987). The relationship between age and jobsatisfaction: Curvilinear results from an empirical study: A research note. *Personel Review*, 18(1), 23-26.
- Maden Turgut, E.** (2010). *İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi ve İstanbul'daki devlet üniversite hastanelerinde çalışan ameliyathane hemşirelerine yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Makhbul, Z. M., Idrus, D. & Abdul Rani, M.** (2007). Ergonomics design on the work stress outcomes. *Jurnal Kemanusiaan*, 48(E), 50-61.
- Mengenci, C.** (2014). Ekip kaynak yönetimi ve sivil havayolu kazaları: Türkiye örneği. *Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 44-61.
- Mete, M. & Karahan, M.** (2014). Çalışanların iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesine yönelik bir çalışma: Tekstil sektöründe bir işletme örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), 15-32.
- Mufti, D. & Putri, A.** (2019). Workplace ergonomic risk assessment toward small-scale household business. *Iop Conference Series: Materials Science And Engineering*, 528, 1-10.

- Mullins, J. L.** (2005). *Management and organizational behavior* (7<sup>th</sup> edition). Essex: Pearson Education Limited.
- Mulyati, G., Maksum, M., Purwantana, B. & Ainuri, M.** (2019). Ergonomic risk identification for rice harvesting worker. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 355(1), 1-8.
- Nal, M. ve Nal, B.** (2018). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi: Bir kamu hastanesi örneği. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 131-140.
- Negiz, N., Oksay, A. & Akman, E.** (2011). İşe bağlılık ve işten tatmin açısından cinsiyet ve sektörel farklılık: Kamu ve özel sektör kuruluşlarında karşılaştırmalı bir inceleme (Isparta örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(14), 207-229.
- Niu, S.** (2010). Ergonomics and occupational safety and health: An ILO perspective. *Applied Ergonomics*, 41(6), 744-753.
- Okpara, J. O.** (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: A study of Nigerian managers in the oil industry. *The Journal Of American Academy Of Busines*, 10(1), 50.
- Oral, S.** (1999). *Otel işletmeciliği ve otel işletmelerinde verimlilik analizleri*. İzmir: Kanyılmaz Matbaacılık.
- Orhaner Gündüz, G.** (2016). *Banka çalışanlarında iş doyumunu ve iş doyumunun örgütsel bağlılığa etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Oshagbemi, T.** (2003). Personal correlates of job satisfaction: Empirical evidence from universities. *International Journal Of Social Economics*, 30(12), 1210-1226.
- Özcan, Y.** (2006). *İlköğretim öğretmenlerinin iş tatmini ile yöneticileri için algıladıkları liderlik davranışları arasındaki ilişki düzeyi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkara, B. Y.** (2015). *Tüketicilerin çevrimiçi bilgi aramaları bağlamında akış deneyiminin bilgiden tatmin üzerindeki etkisinin araştırılması* (Yayınlanmamış doktora tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özpehlivan, M. & Acar, A. Z.** (2015). Assessment of a multidimensional job satisfaction instrument. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210, 283-290.
- Parker, C. & Mathews, B. P.** (2001). Customer satisfaction: Contrasting academic and consumers' interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19(1), 38-44.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L.** (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.

- Sarı, S.** (2011). *Çalışanların kişilik özellikleri ile iş doyumu arasındaki ilişkiler: Bankacılık sektörü Antalya örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Saygılı, M.** (2008). *Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Schultz, D. P.** (1990). *Psychology and industry today: An introduction to industrial and organizational psychology* (5<sup>th</sup> edition). New York: Macmillan Publishing Company.
- Sevim, Y.** (1995). *Antrenman bilgisi*. Ankara: Gazi Büro Kitabevi.
- Sezgin, A.** (2010). *Üniversite hastanelerinde çalışan başmüdür ve müdürlerin iş doyumu ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sığırı, Ü. ve Basım, N.** (2006). İşgörenlerin iş doyumu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: Kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 131-154.
- Statt, D.** (2004). *The routledge dictionary of business management* (3<sup>th</sup> edition). Detroit: Routledge Publishing.
- Stikova, E., Kostova, N., Bulat P. & Donev, D.** (2010). *Methods and tools in public health*. Detmold: Hans Jacobs Publishing Company.
- Sun, Ö. H.** (2002). *İş doyumu üzerine bir araştırma* (Uzman yeterlilik tezi). Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Şahin, S., Aydoğdu, B. ve Yoldaş, C.** (2012). Eğitim denetmelerinin iş doyumu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 332-353.
- Şencan, N. S.** (2011). *Türk ilaç sanayiinde çalışan yöneticilerin örgütsel bağlılık ve iş doyumlarına yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, A. ve Eroğlu, Ö.** (2013). *Davranış bilimleri*. Konya: Eğitim Kitabevi.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.** (2019). Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda İş Sağlığı ve Güvenliği Rehberi (Sf.1-29). Ankara.
- T.C. Resmi Gazete.** Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik. 28.07.2013. Sayı: 28721, Başbakanlık Basımevi, Ankara.
- T.C. Resmi Gazete.** Çalışanların Titreşimle İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik. 22.08.2013. Sayı: 28743, Başbakanlık Basımevi, Ankara.

- T.C. Resmi Gazete.** İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği. 25.04.2013. Sayı: 28628, Başbakanlık Basımevi, Ankara.
- T.C. Resmi Gazete.** İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik. 17.07.2013. Sayı: 28710, Başbakanlık Basımevi, Ankara.
- Telman, N. ve Ünsal, P.** (2004). *Çalışan memnuniyeti* (1. baskı). İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Thomas, K., Nilsson, E., Festin, K., Henriksson, P., Lowen, M., Löf, M. & Kristenson, M.** (2020). Associations of psychosocial factors with multiple health behaviors: a population-based study of middle-aged men and women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 1-17.
- Ulucan, H. F. ve Zeyrek, S.** (2012). *Ofislerde iş sağlığı ve güvenliği*. İş Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.
- Ulusoy, A. D.** (1998). Kamu hizmeti anlayışında yeni yönelimler: Avrupa yapılanmasının kamu hizmeti teorisine etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.
- Upton, J.** (2013). Psychosocial Factors. *Encyclopedia of behavioral medicine* (2013. sürüm) (Cilt 113, Sf. 102-136). New York, NY: Springer.
- Ünler, E., Kılıç, B. & Çıray, J. C.** (2014). İletişim ikliminin, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkisine etkisi. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11(41), 237-250.
- Ünsal P. ve Türetgen İ.** (2005). Bir iş doyumu ölçeği geliştirme çalışması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 16(51), 43-55.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H.** (1967). *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Xie, C., Zhang, J., Chen, Y., Morrison, A. & Lin, Z.** (2020). Measuring hotel employee perceived job risk: Dimensions and scale development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 730-748.
- Yaşloğlu, M. M.** (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46(Özel Sayı), 74-85.
- Url-1** <Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) (2020). İş Kazaları İstatistikleri. İstatistik (Yeni).[http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk\\_istatistik\\_yilliklari](http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari)>, alındığı tarih: 06.10.2021.
- Url-2** <TDK (2022). Doyum. <https://sozluk.gov.tr/>>, alındığı tarih: 04.04.2022.

**Url-3**<Ifioque (2022). Improving Employees' Motivation. [https://ifioque.com/miscellaneous/motivation\\_and\\_job\\_satisfaction](https://ifioque.com/miscellaneous/motivation_and_job_satisfaction)>, alındığı tarih: 08.04.2022.

**Url-4**<Wikipedia (2022a). <https://en.wikipedia.org/wiki/Motivation>>, alındığı tarih: 06.04.2022.

**Url-5**<Wikipedia (2021). [https://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%96rg%C3%BCtsel\\_ileti%C5%9Fim](https://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%96rg%C3%BCtsel_ileti%C5%9Fim)>, alındığı tarih: 09.04.2022.

**Url-6**<Mevzuat Bilgi Sistemi (MBS) (2012). 6331 İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6331&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>>, alındığı tarih: 20.12.2021.

**Url-7**<Market Business News (MBN) (2021). Occupational accident – definition meaning and examples. <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/occupational-accident-definition-examples/>> alındığı tarih: 20.12.2021.

**Url-8**<International Labour Organization (ILO). [https://www.ilo.org/moscow/areas-of-work/occupational-safety-and-health/WCMS\\_249278/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/moscow/areas-of-work/occupational-safety-and-health/WCMS_249278/lang--en/index.htm)>, alındığı tarih: 27.06.2021.

**Url-9**<Chen, J. (2020). Management Risk. <https://www.investopedia.com/terms/m/managementrisk.asp>>, alındığı tarih: 23.12.2021.

**Url-10**<King, R. (2019). What is Human Risk. <https://www.linkedin.com/pulse/what-human-risk-rachel-king>>, alındığı tarih: 20.12.2021.

**Url-11**<Bhasin, H. (2020). Business Risk: Definition, Types, Importance and How to Minimize it. <https://www.marketing91.com/business-risk/>>, alındığı tarih: 20.12.2021.

**Url-12**<Beers, B. (2021). How Companies Can Reduce Internal and External Business Risk. <https://www.investopedia.com/ask/answers/050115/how-can-companies-reduce-internal-and-external-business-risk.asp>>, alındığı tarih: 29.12.2021.

**Url-13**<Wikipedia (2022b). Thermal Comfort. [https://en.wikipedia.org/wiki/Thermal\\_comfort](https://en.wikipedia.org/wiki/Thermal_comfort)> alındığı tarih: 14.02.2022.

**Url-14**<Wikipedia (2022c). Humidity. <https://en.wikipedia.org/wiki/Humidity>> alındığı tarih: 14.02.2022.

**Url-15**<Disk/Genel İş (2017a). Çalışırken Termal Konfor. <https://www.genel-is.org.tr/calisirken-termal-konfor,2,14527#.YgvQm99Bw2w>> alındığı tarih: 14.02.2022.

**Url-16**<INDEECO (2014). How Does Radiant Heat Work?. <https://indeeco.com/news/2014/11/05/how-does-radiant-heat-work>>, alındığı tarih: 22.03.2022.

**Url-17**<Wikipedia (2022d). Lighting. <https://en.wikipedia.org/wiki/Lighting>>, alındığı tarih: 23.03.2022.

**Url-18**<CCOHS (2019). Lighting Ergonomics. [https://www.ccohs.ca/oshanswers/ergonomics/lighting\\_general.html#:~:text=Appropriate%20lighting%2C%20without%20glare%20or,machinery%20and%20o](https://www.ccohs.ca/oshanswers/ergonomics/lighting_general.html#:~:text=Appropriate%20lighting%2C%20without%20glare%20or,machinery%20and%20o)> alındığı tarih: 23.03.2022.

**Url-19**<Wikipedia (2021a). Noise. <https://en.wikipedia.org/wiki/Noise>>, alındığı tarih: 23.03.2022.

**Url-20**<International Labour Organization (ILO), <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/noise/lang--en/index.htm>>, alındığı tarih: 23.03.2022.

**Url-21**<HSA (2022). Vibration at Work. [https://www.hsa.ie/eng/topics/physical\\_agents/vibration/vibration\\_at\\_work/#:~:text=Long%2Dterm%2C%20regular%20exposure%20to,by%20workplace%20machines%20and%20vehicles](https://www.hsa.ie/eng/topics/physical_agents/vibration/vibration_at_work/#:~:text=Long%2Dterm%2C%20regular%20exposure%20to,by%20workplace%20machines%20and%20vehicles)>, alındığı tarih: 23.03.2022.

**Url-22**<Oxford Languages. “Chemical”. [://www.google.com/search?q=what+is+chemical&ei=RS48YuW9AvqOxc8P-YqAyAI&ved=0ahUKEwil9JPIrN72AhV6R\\_EDHXkFACkQ4dUDCA4&uact=5&q=what+is+chemical&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEogcIABBHELADsgQIQRgASgQIRhgAUKsDWJ0EYIAIaAFwAXgAgAGaAYgBlgKSAQMwLjKYAQCgAQHIAQjAAQE&sclient=gws-wiz](https://www.google.com/search?q=what+is+chemical&ei=RS48YuW9AvqOxc8P-YqAyAI&ved=0ahUKEwil9JPIrN72AhV6R_EDHXkFACkQ4dUDCA4&uact=5&q=what+is+chemical&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEogcIABBHELADsgQIQRgASgQIRhgAUKsDWJ0EYIAIaAFwAXgAgAGaAYgBlgKSAQMwLjKYAQCgAQHIAQjAAQE&sclient=gws-wiz)> alındığı tarih: 24.03.2022.

**Url-23**<Wikipedia (2022e). Chemical Mutter. [https://tr.wikipedia.org/wiki/Kimyasal\\_madde](https://tr.wikipedia.org/wiki/Kimyasal_madde)>, alındığı tarih: 24.03.2022.

**Url-24**<ChemSafetyPRO (2016). Chemical Risk Assessment: Overview and Examples.

**Url-25**<Cornell University. Routes of Chemical Entry. <https://ehs.cornell.edu/research-safety/chemical-safety/laboratory-safety-manual/chapter-7-safe-chemical-use/74-routes#:~:text=In%20order%20to%20understand%20how,through%20the%20skin%20and%20eyes>>, alındığı tarih: 24.03.2022.

**Url-26**<Australian Government Comcare (2021). Chemical Hazards. <https://www.comcare.gov.au/safe-healthy-work/prevent-harm/chemical-hazards>>, alındığı tarih: 24.03.2022.

**Url-27**<OSHA. Chemical Hazards and Toxic Substances. <https://www.osha.gov/chemical-hazards>>, alındığı tarih: 24.03.2022.

**Url-28**<ODPM (2021). Biological Hazards. <https://www.odpm.gov.tt/node/28#:~:text=Biological%20Hazards%20UNISDR%20definition%3A,economic%20disruption%20or%20environmental%20degradation.>>, alındığı tarih: 30.03.2022.

**Url-29**<Safe Work Australia (2011). National Hazard Exposure Worker Surveillance: Exposure To Biological Hazards And The Provision Of Controls Against Biological Hazards In Australian Workplaces.

[https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/nhews\\_biologicalmaterials.pdf](https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/nhews_biologicalmaterials.pdf), alındığı tarih: 30.03.2022.

**Url-30**<SafetyLine (2022). Workplace Hazards Series: Biological Hazards. <https://safetylineloneworker.com/blog/workplace-hazards-series-biological-hazards#:~:text=A%20biological%20safety%20hazard%20is,be%20considered%20a%20Biological%20Hazard>>, alındığı tarih: 30.03.2022

**Url-31**<Assurity Consulting (2021). Biological Hazards in the Workplace. <https://www.assurityconsulting.co.uk/knowledge/white-papers/biological-hazards-in-the-workplace>>, alındığı tarih: 30.03.2022

**Url-32**<Aftermath (2022). Biohazards in the Workplace - What to Know. <https://www.aftermath.com/content/biohazards-in-the-workplace/#:~:text=Washing%20your%20hands%20frequently%20with,full%20body%20gowns%20or%20suits>>, alındığı tarih: 30.03.2022.

**Url-33**<Disk/Genel İş (2017b). Çalışma Hayatında Psikososyal Riskler 2. <https://www.genel-is.org.tr/calisma-hayatinda-psikososyal-riskler-2,2,15689#.YkQEWudBw2w>>, alındığı tarih 30.03.2022.

**Url-34**<Konerji (2022). Hamam Nasıl Yapılır. [http://www.hamamisitma.com/hamam\\_nasil\\_yapilir.asp](http://www.hamamisitma.com/hamam_nasil_yapilir.asp)>, alındığı tarih: 30.03.2022.

**Url-35**<Adams (2011). Boring jobs lead to burn-out. <https://www.telegraph.co.uk/news/health/8599684/Boring-jobs-lead-to-burn-out.html>>, alındığı tarih: 05.04.2022.

## EKLER

### Ek 1: Anket Formu

#### Sayın Katılımcılar;

İstanbul Gedik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde Dr. Öğr. Üyesi Hasan Uğur ÖNCEL danışmanlığında “İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümündeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” adlı bir çalışma yapmaktayız. Araştırma kapsamında toplanan veriler, yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. İfadeleri eksiksiz ve samimi bir biçimde yanıtlamanız, araştırmanın doğru sonuçlar verebilmesi açısından son derece önemlidir.

Vermiş olduğunuz katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Şebnem AKMAN BALTA

#### I. BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

Yaşınız	<input type="checkbox"/> 18-28	<input type="checkbox"/> 29-39	<input type="checkbox"/> 40 ve Üzeri
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek	
Medeni Durumunuz	<input type="checkbox"/> Bekar	<input type="checkbox"/> Evli	
Eğitim Durumunuz	<input type="checkbox"/> İlköğretim	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Lisansüstü
SPA'daki Göreviniz Nedir?	<input type="checkbox"/> Müdür	<input type="checkbox"/> Resepsiyonist	<input type="checkbox"/> Terapist
	<input type="checkbox"/> Estetisyen	<input type="checkbox"/> SPA Temizlik Elemanı	
Bu Sektördeki Çalışma Süreniz	<input type="checkbox"/> 1 Yıldan Az	<input type="checkbox"/> 1-5 Yıl	<input type="checkbox"/> 6-10 Yıl
	<input type="checkbox"/> 10 Yıldan Fazla		
Bu Kurumdaki Çalışma Süreniz	<input type="checkbox"/> 1 Yıldan Az	<input type="checkbox"/> 1-5 Yıl	
	<input type="checkbox"/> 6-10 Yıl	<input type="checkbox"/> 10 Yıldan Fazla	
İşiniz ile İlgili Bir Eğitim Aldınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
İşinizden Memnun musunuz?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	
Çalışma Şekliniz?	<input type="checkbox"/> Yarı Zamanlı	<input type="checkbox"/> Tam Zamanlı	

## II. BÖLÜM: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GÖRÜŞ FORMU

Çalışma ortamınızdan kaynaklı sağlık sorunu yaşıyor musunuz?

Evet  Hayır  Kısmen

Bu iş yerinde hiç iş kazası geçirdiniz mi?  Evet  Hayır

Çalışma hayatınız boyunca hiç iş kazasına uğradınız mı?  Evet  Hayır

İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler yapılıyor mu?

Evet  Hayır

İş yerinizde çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitimler kim tarafından veriliyor?

İş Güvenliği Uzmanı  İş Yeri Hekimi  SPA Departman Yöneticisi

Otel Departman Yöneticileri  Hiç Kimse Tarafından Eğitim Verilmiyor

İş yerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı?

Evet  Hayır

Personel olarak otel içerisinde bir SPA'da çalışmak mı daha güven verici yoksa dışarıda bağımsız bir günlük SPA'da mı çalışmak?

Otel içerisinde bir SPA  Bağımsız Günlük SPA

Turizm sektörü çalışanı olmak size iş hayatınızda süreklilik hissi veriyor mu?

Evet  Hayır

Hizmet içi eğitimler iş verimliliğinize olumlu yansıyor mu?  Evet  Hayır

### III. BÖLÜM: MINESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki sorulara cevap verirken "işimden ne derece memnunuz" diye kendinize sorun.		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2	Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4	Toplumda "saygın bir kişi" şansını bana vermesi bakımından					
5	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
6	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından					
7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmesi bakımından					
8	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
10	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
11	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından					
12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					
13	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
14	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından					
15	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
16	İş içerisindeki terfi olanağımın olması bakımından					
17	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
18	Çalışma şartları bakımından					

19	Çalışma arkadaşlarımın birbirleri ile anlaşmaları bakımından					
20	Yaptığım iyi bir iş karşılığında taktir edilmem bakımından					

IV. BÖLÜM: ALGILANAN İŞ RİSKİ ÖLÇEĞİ						
Aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kurallara uymazsam kazara yaralanabilirim.					
2	Uzun süreli SPA çalışması şiddetli sırt ağrısına neden olabilir.					
3	Meslektaşlarımın uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.					
4	Misafirlerin uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.					
5	Yıpranan SPA alanları kazara yaralanmama neden olabilir.					
6	SPA alanlarının yetersizliği kazara yaralanmama neden olabilir.					
7	Profesyonel güvenlik ekipmanlarının olmaması kazara yaralanmama neden olabilir.					
8	SPA alanındaki çalışma arkadaşlarım bana karşı arkadaş canlısı değil.					
9	SPA'nın bulunduğu otel çevresindeki kamu güvenliği iyi değil.					
10	SPA alanı temiz değil.					
11	SPA'daki hava kalitesi iyi değil.					
12	SPA'daki çalışma şartları iyi değil.					
13	SPA'da birçok gizli risk vardır.					
14	SPA'daki çalışma ortamı çok depresif.					
15	SPA'nın bulunduğu otel, acil durum tatbikatlarına önem vermemektedir.					
16	SPA'nın bulunduğu otelin uygulanabilir acil durum planı bulunmamaktadır.					

17	SPA'nın bulunduğu otelde iş riskleri konusunda nadiren uyarı yapılır.					
18	SPA'nın bulunduğu otelin acil müdahale yetenekleri hakkında endişelerim var.					
19	SPA'nın bulunduğu otelin işle ilgili yaralanmaları önleme yeterlilikleri konusunda endişelerim var.					



## Ek 2: Etik Kurul Onay Formu



T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Rektörlük

Sayı : 71457743-050.01.04 -132-179809  
Konu : Etik Kurul Kararı Hk. (Şebnem AKMAN BALTA)

11 Kasım 2020

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Hasan Uğur ÖNCEL

Üniversitemizin 11.11.2020 tarihli ve 2020/07 sayılı Etik Kurul toplantısında; “İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümündeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” adlı başvurunuz görüşüldü. Yapılan görüşme sonunda: “İş Doyumunun Algılanan İş Riski Üzerindeki Etkisi: Turizm İşletmeleri SPA Bölümündeki Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” adlı başvurunuzun etik olarak uygun olduğuna katılanların oy birliği ile karar verildi.

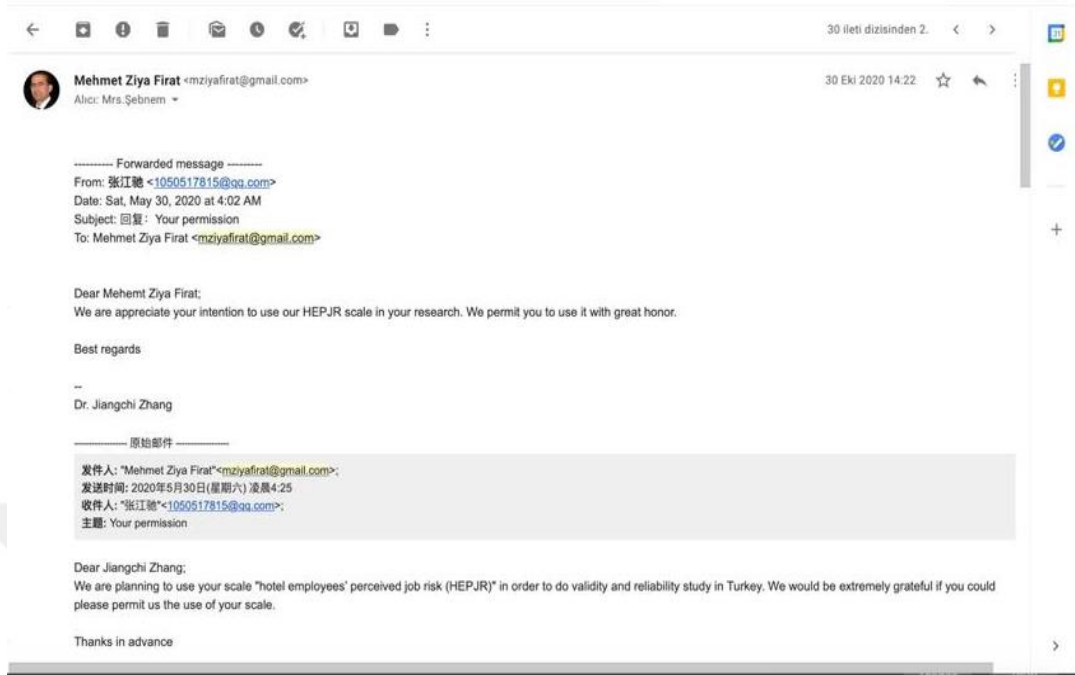
Prof. Dr. Berin ERGİN  
Etik Kurul Başkanı

---

Adres : T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi Cumhuriyet Mah. İlkbahar Sok. No: 1-3-5 Yakacık 34876 Kartal İstanbul

Telefon : 444 5 438 / Dahili: 1121 Fax : 0216 452 87 17 Ayrıntılı bilgi için: Fatma YILMAZ

### Ek 3: Ölçek İzin Formu



**Ek 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Son Hali**

<b>MİNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ</b>	
<b>İÇD1</b>	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından
<b>İÇD2</b>	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından
<b>İÇD3</b>	Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından
<b>İÇD4</b>	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından
<b>YK1</b>	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından
<b>YK2</b>	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanma şansını bana sağlaması bakımından
<b>DD1</b>	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından
<b>DD2</b>	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından
<b>DD3</b>	İş içerisindeki terfi olanağımın olması bakımından

**Ek 5: Algılanan İş Riski Ölçeği Son Hali**

<b>ALGILANAN İŞ RİSKİ ÖLÇEĞİ</b>	
<b>ABER1</b>	Meslektaşlarımın uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.
<b>ABER2</b>	Misafirlerin uygunsuz davranışları bana zarar verebilir.
<b>ABER3</b>	Yıpranan SPA alanları kazara yaralanmama neden olabilir.
<b>ABER4</b>	SPA alanlarının yetersizliği kazara yaralanmama neden olabilir.
<b>ABER5</b>	Profesyonel güvenlik ekipmanlarının olmaması kazara yaralanmama neden olabilir.
<b>AİÇR1</b>	SPA'daki hava kalitesi iyi değil.
<b>AİÇR2</b>	SPA'daki çalışma şartları iyi değil.
<b>AİÇR3</b>	SPA'da birçok gizli risk vardır.
<b>AİÇR4</b>	SPA'daki çalışma ortamı çok depresif.
<b>AYR1</b>	SPA'nın bulunduğu otel, acil durum tatbikatlarına önem vermemektedir.
<b>AYR2</b>	SPA'nın bulunduğu otelin uygulanabilir acil durum planı bulunmamaktadır.
<b>AYR3</b>	SPA'nın bulunduğu otelde iş riskleri konusunda nadiren uyarı yapılır.
<b>AYR4</b>	SPA'nın bulunduğu otelin acil müdahale yetenekleri hakkında endişelerim var.
<b>AYR5</b>	SPA'nın bulunduğu otelin işle ilgili yaralanmaları önleme yeterlilikleri konusunda endişelerim var.

## ÖZGEÇMİŞ

### ÖĞRENİM DURUMU:

- **Lisans** : 2005, Akdeniz Üniversitesi, Ziraat Fakültesi, Zootekni Bölümü
- **Yüksek Lisans:** 2016, Antalya Bilim Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
- **Yüksek Lisans:** 2017, İstanbul Aydın Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü

### TEZDEN TÜRETİLEN YAYINLAR, SUNUMLAR VE PATENTLER:

Akman Balta, Ş., Uğur, O., Fırat, M. & Teke, A. (2021). Turizm sektörü SPA çalışanlarına yönelik algılanan iş riski ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6 (3), 323-337. doi: 10.54409/hod.972160

### DİĞER YAYINLAR, SUNUMLAR VE PATENTLER:

#### Uluslararası Hakemli Dergilerde Yayınlanan Bildiri ve Makaleler

- 2016 – Özpınar H, Akman Balta Şebnem SPA Merkezlerinde Çalışan Personelin İş Sağlığı ve Güvenliğe İlişkin Görüşleri
- 2016 – Özpınar H, Akman Balta Şebnem Turizm İşletmelerinde, SPA Bölümünde Ergonominin İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından İncelenmesi

#### Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan Bildiri Kitabında Basılan Bildiriler

- 2016 – Özpınar H, Akman Balta Şebnem SPA Merkezlerinde Çalışan Personelin İş Sağlığı ve Güvenliğe İlişkin Görüşleri

#### Projeler

- 2016 – Özpınar H, Akman Balta Şebnem Turizm Alanında İş Sağlığı ve Güvenliği Üzerine Spa Personelinin Ergonomi Çalışma Ortamının Düzenlenmesi Üzerine Sosyal Medya Çalışmaları Hazırlanması

#### Seminer & Sertifikalar

- 2017 – Antalya Bilim Üniversitesi, MBA
- 2017 – Silikon Vadisi, Paypall Executive Team, USA
- ‘Design Thinking’ Satış Teknikleri, USA
- 2017 – Google ve Apple Güvenlik Seminerleri, USA.