

Covid19 Pandemisi ile Daha da Önem Kazanan Otel İşletmelerinde Çalışanların Risk Analiz

Arzu AKBAŞ^{1*}

Öz

Otel işletmeciliği alanında, istihdamın yüksek olması ve bu istihdam alanları ile ilişkili çok çeşitli hizmetlerin bulunması sebebiyle, ilgili işletmelerde, çalışanlar açısından İş Sağlığı ve Güvenliğinin sağlanması bakımından yüksek riskler bulunmaktadır. Genel anlamda riski "işletmelerde istenmeyen bir durumun meydana gelebilmesinin belirsizliği" olarak tanımlamak mümkündür. Ancak riskler, istenmeyen durum veya tehlikeyi temsil edebileceği gibi beraberinde çok çeşitli fırsat ve faydalar da içerebilir. Bu nedenle risk ve faydayı birbiri ile yakın ilişkili iki kavram olarak ele almamız gerekir. İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği açısından temel risklerin tespit edilmesi ve acil durumlara yönelik önlemlerin alınması ve risk yönetim planının hazırlanması, meydana gelebilecek muhtemel kazaların oranını düşürecektir. Bu sebepten işletmelerde, riskleri değerlendirerek etkisini azaltabilecek süreçlerin tanımlanması, bu süreçlerin etkinliğinin izlenmesi ve sürekli iyileştirme süreçlerinin yürütülmesi son derece önemlidir. Bu anlamda risk analizi, bir işletme için oluşabilecek muhtemel risklerin tespit edilebilmesi için yapılması zorunlu çalışmaların başında gelmektedir.

Otel işletmeciliği genel olarak ön büro, resepsiyon, oda temizliği, yiyecek, içecek, mutfak, teknik servis, personel, insan kaynakları, muhasebe, satın alma, satış-pazarlama, bilgi işlem, güvenlik ve sağlık kulübü, spa bölümlerinden oluşmaktadır. Bu bölümlerin her birinin ayrı ayrı risk değerlendirmelerinin yapılması zorunludur. Bu çalışma kapsamında, Fine Kinney metodu kullanılarak, İş Sağlığı ve Güvenliği açısından, otel işletme temizliği, risk analizi ve değerlendirilmesi yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Covid19, Otel, İSG, Fine Kinney

Gaining More Importance with the Covid19 Pandemic Risk Analysis of Employees in Hotel Businesses

Abstract

In the field of hotel management, there are high risks in terms of ensuring Occupational Health and Safety for employees in the relevant enterprises due to the high employment and the availability of various services related to these employment areas. In general, it is possible to define risk as "the uncertainty of the occurrence of an undesirable situation in the enterprises". However, risks may represent an undesirable situation or danger, as well as a wide variety of opportunities and benefits. Therefore, we need to consider risk and benefit as two closely related concepts. Identifying the basic risks in terms of Occupational Health and Safety in enterprises and taking measures for emergencies and preparing a risk management plan will reduce the rate of possible accidents that may occur. For this reason, it is extremely important to define processes that can reduce their impact by evaluating risks, monitoring the effectiveness of these processes and conducting continuous improvement

¹ Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Fen bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği ABD
*İlgili yazar / Corresponding author: arzuakbas15@gmail.com

processes. In this sense, risk analysis is one of the essential studies to be carried out in order to determine possible risks that may occur for a business.

Hotel management generally consists of front desk, reception, room cleaning, food, beverage, kitchen, technical service, personnel, human resources, accounting, purchasing, sales-marketing, information processing, and security and health club, spa departments. It is mandatory to carry out risk assessments for each of these sections separately. Within the scope of this study, hotel business cleaning, risk analysis and evaluation were made in terms of Occupational Health and Safety by using Fine Kinney method.

Keywords: Covid19, Hotel, OSHA, Fine Kinney

1. GİRİŞ

Turizm sektörü ulaşım, konaklama, doğal çevre ve haberleşme sektörleri ile sıkı etkileşim içerisinde olan dinamik bir sektördür. Bu sektörün hem döviz girdisi sağlama hem de yeni istihdam alanları oluşturma potansiyelinin olması sebebiyle, bu sektöre devletler tarafından ciddi teşvikler sağlanmaktadır.

Bu sektörde hizmet veren işletmeleri genel olarak ulaştırma, konaklama ve gıda olmak üzere üç ana bölümde toplamak mümkündür (Yamurluklu, 2016). Bu alanlar, yeni iş imkânları oluşturmaları sebebi ile özellikle genç nüfusun işe yerleştirilmesinde ciddi katkılar sağlamaktadır.

Ülkemizin sahip olduğu zengin doğal, tarihi ve kültürel değerler ile bulunduğu coğrafik konumun sağladığı ulaşım kolaylığı turizm konusunda, ülkemize büyük avantajlar sağlamaktadır. 2020 Mart ayında başlayan ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid19 pandemisi sebebiyle ülkelerin turizm gelirlerinde ciddi azalmalar olsa da yine de turizm sektöründen elde edilen gelirler milli gelirden önemli bir pay tutmaktadır.

Turizm sektöründe yaşanan gelişmeler ve bu alanda sağlanan hibe ve kredi teşvikleri sektördeki işletme ve çalışan sayısını artırmaktadır. Sektördeki bu gelişmelere bağlı olarak da işletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği bakımından önemli risk faktörleri ortaya çıkmaktadır. Genel olarak bu riskler; yapılan işlerde belirsizliğin fazla olması, işin çalışanın yeteneğine göre verilmemesi, çalışma saatlerinin fazlalığı, zaman baskısı, vardiyalı çalışma, düşük ücretler, gece çalışması, iş güvencesizliği, işin sosyal değerinin düşük algılanması, iş ve aile yaşamı dengesizliği olarak sıralanabilir (Çavuş, 2015).

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği kanununa göre, işletmelerde mevcut olan bütün tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerden kaynaklanabilecek risklerin tahmin edilmesi ve bu risklerin ortadan kaldırılmasına yönelik alınması gerekli tedbirlerin belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmada yasal düzenleme çerçevesinde otel temizliğinde çalışanların maruz kalma ihtimali bulunan genel risklerin belirlenmesi ve risk analizinin yapılması amaçlanmıştır.

Oteller, çok katlı yapılar olması, yerli ve yabancı turistlere konaklama hizmeti vermesi, acil durumların meydana geldiği esnada insanların uykuda olması, çocuk, yaşlı ve engelli kişiler gibi özel risk gruplarının otel içerisinde bulunması sebebiyle bu işletmelerde risk analizinin çok iyi yapılması gerekir.

Literatürde risk; bir zarar veya kayıp durumuna yol açabilecek bir olayın ortaya çıkma ihtimali ve istenmeyen bir durumun meydana gelebilmesinin belirsizliği olarak açıklanmaktadır (Elbeyi, 2011). Riskleri değerlendirerek, etkisini azaltabilecek süreçlerin tanımlanması, bu

etkilerin sonuçlarının izlenmesi ve sürekli iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi de risk analizi ve yönetimi olarak tanımlanabilir (Fikirkoca, 2003).

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çeşitli sebeplerle meydana gelen kazalar sonucunda ciddi yaralanmalar, sakatlanmalar hatta ölümler meydana gelmektedir. Bu kazaların meydana gelme sebeplerinin başında eğitim eksikliği, yeterli ve doğru koruyucu donanım kullanılmaması, çalışılan yerlerin aydınlatma ve termal konforunun, mekanik şartların yetersiz olması gelmektedir. Aynı zamanda bu sektörde çok miktarda tüketilen temizlik ve eğlence amaçlı kullanılan kimyasal maddelere maruz kalınması sonucu çeşitli deri ve solunum yolu hastalıklarına da sıklıkla rastlanmaktadır (İlhan, 2017).

Genel olarak iş kazalarının ana sebeplerinin başında emniyetsiz durum ve emniyetsiz davranışlar gelmektedir. Kişi emniyetsiz davranışta bulunmadığı müddetçe çok tehlikeli şartlarda bile kazaya uğrama ihtimali zayıftır. Çalışanın emniyetli davranışlarda bulunması ve emniyetsiz davranışlardan uzak durması İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitilmiş olmasına bağlıdır. Çalışana, İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda bilinçli ve emniyetli çalışma alışkanlığı kazandırılması durumunda çalışan en tehlikeli şartlarda bile kendini korumasını bilecektir.

Otel işletmelerinin farklı kısımlarında birbirinden bağımsız riskler ve bunlara bağlı kaza ihtimalleri bulunmaktadır. Özellikle oda temizliğinde çalışanların her gün yeniden toz alma, vakumlama, yatak yapma, banyoları fırçalama, aynaları temizleme, donanımları dağıtma, çöpleri atma ve daha pek çok hizmeti yapması gerekmektedir. Bu hizmetler sıradan, günlük aktiviteler gibi görünse de aslında otel temizlik işlerinde çalışanlar için her gün onlarca kez zorunlu olarak tekrarlanan aktivitelerdir. Tüm bu aktiviteler çalışanlarda çok çeşitli fiziksel ve psikolojik stres oluşturmaktadır. Örneğin, günde 18'den fazla yatak yapan otel çalışanlarında % 44 oranında bel ağrısı artışı olduğu tespit edilmiştir (Krause , 2005).

Bu araştırma kapsamında, otel işletmelerinin oda temizliği işinde çalışanların maruz kalabileceği risk etmenlerine karşı alınması gereken önlemlerin irdelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda oda temizliği özelinde yapılacak olan risk analizinin, sonuçları itibari ile kaza olasılıklarını minimize ederek daha güvenli çalışma ortamını oluşturacağı düşünülmektedir. Kimya sektörü başta olmak üzere, birçok sektördeki işletmelerin risk yönetimi konusundaki uygulamalarını ortaya koymaya yönelik gerçekleştirilen araştırmalar (Akman, 2015) olmasına karşın, ülkemizdeki otel işletmelerinin oda temizliğinde risk analizi ve yönetimi uygulamalarını kapsayan çalışma yok denecek kadar azdır. Bu durum işletmelerin konuyla ilgili mevcut uygulamalarının neler olduğu ve sorunların çözümüne yönelik geliştirici yönde öneri sunmak bakımından önemli bir eksikliği ortaya koymaktadır. Bu sebeple, gerçekleştirilen bu çalışma, yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin temizliği konusunda karşı karşıya kaldıkları risklere ne kadar hazırlıklı olduklarının ortaya konulması ve literatüre katkılar sağlaması açısından önem taşımaktadır.

2. ARAŞTIRMADA KULLANILAN METOT VE BULGULAR

İşletmeler, ticari, halkla ilişkiler, bilgi, iş ve sağlık güvenliği alanlarında çok çeşitli riskler taşırlar. Bu bakımdan risk analizi, bir işletme için oluşabilecek muhtemel risklerin tespit edilebilmesi için yapılması zorunlu çalışmalardan biridir.

Risk analizinin yapılmasındaki temel maksat, çevresel etkilerden kaynaklı riskleri öngörmek olduğu kadar oluşabilecek risklerin önceliklerine göre sınıflandırılmasıdır da. Risk analizinin yapılması ile işletmenin taşıdığı riskler öngörülebilir ve risklerin olası etkileri hesaplanabilir. Risklerden etkilenme ihtimali olan kişiler sayısal olarak tespit edilebilir, risklerden kaynaklanacak gereksiz maddi veya zaman maliyetleri azaltılabilir, yaralanma, sakatlanma,

hastalanma veya ölümlerle sonuçlanabilecek kaza riskleri en aza indirilebilir veya ortadan kaldırılabılır, işletmede kesintisiz bir şekilde iş ve hizmet üretilmesi olanağı sağlanabilir.

28516 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan iş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmesi yönetmeliğinde risk “tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini, tehlike “işyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini ve risk değerlendirmesi ise “işyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalar” şeklinde tanımlanmıştır. Aynı yönetmelikte işveren yükümlülüğü; (1) İşveren; çalışma ortamının ve çalışanların sağlık ve güvenliğini sağlama, sürdürme ve geliştirme amacı ile iş sağlığı ve güvenliği yönünden risk değerlendirmesi yapar veya yaptırır. (2) Risk değerlendirmesinin gerçekleştirilmiş olması; işverenin, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz (Çavuş, 2015). İşveren, risk değerlendirmesi çalışmalarında görevlendirilen kişi veya kişilere risk değerlendirmesi ile ilgili ihtiyaç duydukları her türlü bilgi ve belgeyi temin eder şeklinde tanımlanmıştır. Bu yönetmelik hükümlerine göre herhangi bir iş kazası durumunda risk analizi yaptırmadığı tespit edilen işyerleri ciddi yaptırımlarla karşılaşabilir. Bununla birlikte yine de risk değerlendirmesi yapıp önlemler alındığında iş kazasının gerçekleşmeyeceğini söylemek doğru olmayacaktır.

Risk analizi yapılırken kullanılacak metodunun seçimi analizin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için oldukça önemlidir. Kullanılacak risk analiz metodu belirlenirken, ortamdaki risklerin türü, risklerin birbiri ile olan etkileşim oranları, çalışanlara olan mesafesi vb. etkenler mutlaka göz önünde tutulmalıdır.

İşletmelerin çalışma alanlarına göre değişebilen çok sayıda risk değerlendirme metodu bulunmaktadır. Bu metotlar;

1.Çeklist metodu, gözden geçirme metodu olarak da bilinir. Önceden hazırlanan kontrol listelerine uygunluğun tespit edilmesi esasına dayanır. Bu metot risk değerlendirme ön hazırlık aşamasında kullanılabileceği gibi tek başına risk değerlendirmede de kullanılabilir.

2.Olursa ne olur metodu, potansiyel tehlikelerin gözden geçirilmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi ilkesine dayanır. Aksaklık ve risklerin olası sonuçları tespit edilir ve her bir durum için tavsiye ve çözüm önerileri tanımlanır.

3.Matris metodu, risklerin oluşma ihtimali ve oluştuğunda ortaya çıkacak sonucun şiddetine rakamsal bir değer vererek puanlama esasına dayanan bir metottur. Basit olması sebebiyle birçok sektörde tercih edilmektedir.

4.Fine Kinney metodu, Matris metodunda olduğu gibi risklerin oluşma ihtimali ve etkilerine rakamsal değerler vererek riskler puanlanır. Matris metodundan farklı olarak risklerin gerçekleşme sıklığı da hesaplama katılır.

5.İş emniyeti analizi metodu, çalışma ortamında bulunan her bir işi ayrı ayrı gözlemleyip değerlendirme mantığına dayanan bir metottur.

6.HAZOP metodu, Kimya sanayisinin taşıdığı yüksek risk potansiyeli sebebiyle daha kapsamlı bir metoda ihtiyaç duyulduğundan bu sektör için HAZOP metodu geliştirilmiştir. Kimyasal üretim metotlarının içerdiği yüksek riskler sebebiyle üretimin her bir aşaması özel olarak incelenmektedir.

7.Hata ağacı metodu, sistem ve sistemin bileşenlerindeki hatalar ile istenmeyen olaylar arasındaki bağlantıyı gösteren mantıksal diyagram metodudur.

8.FMEA metodu, hataları ortaya çıkmadan önce önlemeyi hedefleyen oldukça etkili sayısal bir analiz metodu şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışma kapsamında, az tehlikeli işletmeler sınıfında yer alan otel işletmeleri için en uygun ve en kullanışlı risk analiz metodlarından biri olan Fine Kinney metodu (Özkılıç, 2005; Cavkaytar,2013) kullanılarak risk değerlendirme çalışması yapılmıştır.

Fine Kinney metodu, W. T. Fine tarafından geliştirilen "Tehlikeleri Kontrol Etmek İçin Matematiksel Değerlendirmeler" metodunun Kinney ve Wiruth tarafından 1976'da revize edilip "Güvenlik İçin Pratik Risk Analizi" adıyla güncellenmesinden sonra bu isimle adlandırılıp uygulandı. Bu metotta risklerin olasılık, sıklık ve etki oranları hesaplanır, sınıflandırılır, öncelik sıraları belirlenir ve alınması gereken önlemler vurgulanır. Bu metod işverene, işyerinin veri analizi ile gerçekçi çıktılar sağlayarak risk analizinde daha iyi kalite sağlamasına ve önlemler almasına yardımcı (Özkılıç, 2005; Cavkaytar,2013).

Fine Kinney risk analiz metodunda riskler için; gerçekleşme olasılığı, tehlikeye maruz kalma sıklığı (frekans) ve gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkaracağı etki (şiddet) derecesi faktörleri değerlendirilerek bir risk ölçüm değeri elde edilir. Risk değerine bu üç parametrenin sayısal değer karşılıklarının çarpılması ile ulaşılır (Denklem 1).

$$\text{Denklem 1: Risk değeri} = \text{Olasılık} \times \text{Sıklık (frekans)} \times \text{Etki (şiddet)}$$

$$(R=O \times S \times E)$$

Risk değerinin hesaplanması ve risklerin sınıflandırılması için olasılık derecelendirme tablosu (Tablo 1) , sıklık derecelendirme tablosu (Tablo 2), etki (şiddet) derecelendirme tablosu (Tablo 3) ve risk derecelendirme tablosu (Tablo 4) kullanılmaktadır.

Tablo 1. Olasılık tablosu

Olasılık	Puan
Neredeyse imkansız	0,1
Pratik olarak imkansız	0,2
Mümkün ancak beklenmeyen	0,5
Mümkün ancak düşük ihtimal	1
Mümkün	3
Oldukça mümkün	6
Kesin beklenir	10

Tablo 2. Sıklık (frekans) derecelendirme tablosu

SIKLIK	PUAN
Çok seyrek (yılıda bir veya daha az)	0,5
Seyrek (yılıda birkaç defa)	1
Nadiren (ayda bir veya birkaç defa)	2
Ara sıra (haftada bir veya birkaç defa)	3
Sık (günde bir veya birkaç defa)	6
Sürekli (saatte birkaç defa)	10

Tablo 3. Etki (şiddet) derecelendirme tablosu

Etki	Puan
Ramak Kala – Çevresel Zarar Yok	1
Küçük Hasar, Yaralanma, İlk Yardım – Sınırlı Çevresel Etki	3
Önemli Hasar, Yaralanma, Tıbbi Tedavi- Geniş Çevresel Etki	7
Kalıcı Hasar, Sakatlık, Uzun Süreli Tedavi – Önemli Çevresel Etki	15
Ölüm – Ciddi Çevresel Etki	40
Birden Fazla Ölüm – Çevresel Felaket	100

Tablo 4. Risk değeri tablosu (R=O x S x E)

Risk değeri	Risk sınıflandırması
20'den az	Önemsiz risk – kabul edilebilir
20 – 70	Olası risk – gözetim altında tutulmalıdır
70 – 200	Önemli risk – uzun dönemde iyileştirilmelidir
200 – 400	Ciddi risk – kısa sürede iyileştirilmelidir
400'den fazla	Kabul edilemez risk – iyileşene kadar işe ara verilmelidir

Bu metotta olasılık, sıklık ve etki değerlerini kullanarak hesaplanan risk değerleri sonucuna göre alınacak önlemlerin öncelik sırası belirlenir. Bu çalışma kapsamında bir örneklem seçmek yerine genelde kullanılabilir bir prosedür oluşturulması amaçlanmıştır. Bu amaçla yapılan analiz detaylı bir şekilde Tablo 5'de verilmiştir.

Tablodaki veriler ışığında; tehlikenin tanımına bağlı olarak derhal alınması gereken tedbirlerin olduğu görülmektedir. Hastalığın bulaşımının minimize edilebilmesi için özellikle temel el hijyeni, maske kullanımı ve sosyal mesafenin korunması konularında eğitim ve afişlerle farkındalığın artırılması gerekir. Çalışanın veya müşterinin hasta olduğunu bildirmeden işleme giriş yapmasının engellenmesi için mutlaka HES kodu uygulamasının yapılması gerekir.

İşletme yönetimi tarafından tüm personel için yeterli düzeyde hijyen ürünleri, maske, gözlük gibi kişisel koruyucu ekipmanlar temin edilmeli ve kullanımın sürekliliği sağlanmalıdır. Kişisel koruyucu ekipmanların kullanımı konusunda Sağlık Bakanlığı talimatlarına uyulmalı, talimatlara ilişkin personel bilgilendirmesi yapılmalıdır.

Çalışanlar el sıkışma, tokalaşma ve sarılma benzeri çok yakın temaslardan kaçınarak sosyal mesafeyi koruyarak selamlaşması gerektiği yönünde sıklıkla uyarılmalıdır.

Hijyen gerektiren bütün ekipmanlar (bardak, havlu vb.) kişiye özel olmalı ve ortak kullanım engellenmelidir. Mümkün olduğunca kullan at malzemeler seçilmelidir. Görev dağılımına göre ayrı yemek ve mola zamanları tanımlanarak sosyal mesafenin korunması ve riskin azaltılması desteklenmelidir.

Personele mutlaka iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmelidir. Çalışanlar, yaptıkları işlerle ilgili ortaya çıkabilecek iş kazaları ve meslek hastalıkları konusunda uyarılmalı ve bilgilendirilmelidirler.

Pandemi açısından riskli grupta yer alan çalışanlar, mümkünse bu süreçte, evden çalışmalı, mümkün olmadığı durumlarda ise direk iletişim gerektirmeyen arka plan işlerde görevlendirilmelidir.

Çalışanların sağlık durumu COVID-19 semptomlarına ayrı bir önem vererek yakından takip edilmelidir. Personelin işe gelişlerinde ve mümkünse gün içerisinde tanımlı aralıklarda temassız ateş ölçer ile ateş ölçümleri yapılmalıdır. Öksüren/ ateşi olan / nefes almakta zorlanan bir personel olması durumunda zaman kaybetmeden en yakın sağlık kuruluşuna yönlendirilmelidir.

Tablo 5. Fine Kinney risk analiz metodu kullanılarak oda temizlik işlerinde risk analizi

No	TEHLİKE KAYNAĞI	TEHLİKE TANIMI	TESPİT EDİLEN RİSKLER	ETKİLENEEN	RİSK VERİLERİ				RİSK ÖNEM SİRASI	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ KONTROL TEDBİRLERİ	TERMİN SÜRESİ	KONTROL TEDBİRLERİ SONRASI OLMASI GEREKEN RİSK VERİLERİ				RİSK ÖNEM SİRASI
					Olasılık	Sıklık	Etki	Risk değeri				Olasılık	Sıklık	Etki	Risk değeri	
1	Otel geneli	Temel el hijyeni ve etkin maske kullanımını eksikliği	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirlir	3	3	100	900	Tolere edilemez	Temel el hijyeni ve etkin maske kullanımı eğitimi uygulamalı olarak çalışanlara verilmeli, uygun afişlerle çalışanların farkındalıkları artırılmalıdır.	Derthal	3	6	3	54	Olası risk
2	Otel geneli	Çalışan veya müşterinin Covid19 olduğunu bildirmeden işletmeye giriş yapması	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirlir	3	6	7	126	Önemli risk	HES kodu uygulaması yapılmalı ve COVID-19 semptomları ve kişisel hijyen önlemleri üzerine personel eğitimleri verilmeli	Derthal	3	6	2	36	Olası risk
3	Otel geneli	El hijyen ürünleri, maske ve gözlük gibi kişisel koruyucu ekipmanların kullanılmaması	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirlir	3	3	40	360	Ciddi risk	El hijyen ürünleri, maske, gözlük gibi kişisel koruyucu ekipmanlar ilgili personel için yeterli düzeyde temin edilmeli ve sürekliliği sağlanmalıdır. Kişisel koruyucu ekipmanların kullanımını konusunda Sağlık Bakanlığı talimatlarına uyulmalı, talimatlara ilişkin personel bilgilendirmesi yapılmalı; uyum takibi yapılmalıdır.	Derthal	3	3	7	63	Olası risk
4	Otel geneli	Acil durum eylem planının olmaması	Yaralanma, dış ilkyardım ihtiyacı	Çalışan ve misafirlir	3	3	40	360	Ciddi risk	Acil durum eylem planı hazırlanmalıdır. Acil durum talimatları ve acil durum ekipleri belirlenmeli; bu bilgiler tüm çalışanların görebilecekleri şekilde duyurulmalıdır.	3 Ay	3	3	7	63	Olası risk

5	Otel geneli	Atık yönetimi	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirler	3	6	7	126	Önemli risk	Maske, eldiven, tek kullanımlık mendiller ve hasta ve çalışanlardan kalan diğer atık malzemelerin atık yönetim süreçleri hakkında personel bilgilendirmesi yapılmalı, uygulamalar takip edilmelidir. Bu atık malzemeler için ayrı çöp torbaları sağlanmalı; çöplerin içeriğine temas edilmeden boşaltılması için gerekli uygulamalar yaptırılmalıdır.	3 Ay	1	6	3	18	Önemli risk
6	Otel geneli	Kişisel temas	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirler	3	6	3	54	Olası risk	Korunma yöntemlerine ilişkin verilen eğitimler belirli aralıklarla tazelenmeli, uygulamaları düzenli denetlenmelidir. El sıkışmak, tokalaşmak, sarılmak benzeri çok yakın temaslar engellenmelidir. Sosyal mesafe korunarak selamlaşma yapılması sağlanmalıdır.	Derhal	3	6	1	18	Önemli risk
7	Otel geneli	Temizlik işleri	Virüse maruz kalma	Çalışan ve misafirler	3	6	3	54	Olası risk	Hijyen gerektiren bütün ekipmanlar (bardak, havlu vb.) kişiye özel olmalı ve ortak kullanım engellenmelidir. Mümkün olduğunca kullan at malzemeler seçilmelidir. Görev dağılımına göre ayrı yemek ve mola zamanları tanımlanarak sosyal mesafenin korunması ve riskin azaltılması desteklenmelidir.	Derhal	3	6	1	18	Önemli risk
8	Otel geneli	Çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili eğitim verilmemesi.	Ölüm, dış ilkyardım ihtiyacı	Çalışan ve misafirler	3	3	15	135	Önemli risk	Personele iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmelidir. Yaptıkları işlerle ilgili ortaya çıkabilecek iş kazaları ve meslek hastalıkları konusunda uyarılmalı ve bilgilendirilmelidir.	Düzenli aralıklarla	3	3	3	27	Olası risk
9	Otel geneli	Riskli grupta yer alan çalışanlar	Virüse maruz kalma	Çalışan	3	6	3	54	Olası risk	Riskli grupta yer alan çalışanlar mümkünse bu süreçte dışardan destek vermeli; mümkün olmadığı durumlarda hasta ile direk iletişimde bulunulmayan arka plan işlerde görevlendirilmelidir.	Derhal	3	6	1	18	Önemli risk
10	Otel geneli	Çalışanların sağlık raporlarının olmaması	İdari sorumluluk ve ceza	Çalışanlar	3	6	15	270	Ciddi risk	Çalışanların sağlık durumu COVID-19 semptomlarına ayrı bir önem vererek yakından takip edilmelidir. Çalışanların işe başlamadan önce ve mümkünse gün içerisinde tanımlı aralıklarda infrared, temassız ateş ölçer ile ateş ölçümleri yapılmalıdır. Öksüren/ ateşi olan / nefes almakta zorlanan bir personel olması durumunda zaman kaybetmeden cerrahi maske takılarak en yakın sağlık kuruluşuna yönlendirilmelidir.	Düzenli aralıklarla	3	6	3	54	Olası risk

3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüm işletmelerde olduğu gibi otel işletmelerinde de çalışanların Covid19 ve iş sağlığı ve güvenliği açısından daha sağlıklı koşullarda çalışmasını sağlamak için fiziksel ve zihinsel açıdan sağlıklı çalışma ortamlarının oluşturulması gerekir. Bu amaçla, çalışma ortamında, çalışanlar üzerinde fiziki tehlike veya stres oluşturabilecek etmenler tespit edilmeli ve çözüm yolları belirlenmelidir. Ayrıca çalışanın çalışma alanı tespit edilirken, çalışanın yetenekleri ve yaşam koşulları göz önünde tutulmalı ve mutlaka yasada belirlenen periyotlarda, işle ilgili, kaza riskleri ve sağlık tehlikeleri hakkında gerekli eğitim, uygulama ve talimatlar verilmelidir. Bu eğitimlerin devamı olarak işin sağlık ve güvenlik açısından uygun şekilde yapılmasını sağlayacak gerekli denetimler sistematik olarak yapılmalıdır.

Çalışma ortamı, çalışanın konforlu bir şekilde çalışmasını sağlayacak şekilde yeterince aydınlatılmalı ve çalışan için tehlike oluşturabilecek engellerden arındırılmalıdır. Yasada belirtildiği gibi, mutlaka, çalışanlara kişisel koruyucu ekipmanlar sağlanmalı, bu ekipmanların kullanımı konusunda eğitim verilmeli ve doğru bir şekilde kullanılıp kullanılmadıkları denetlenmelidir. İş yerleri oluşabilecek tehlike veya kazalara karşı yeterli kurtarma ve ilk yardım ekipmanları ile donatılmalı ve güvenlik işaret ve levhaları uygun ve görünür yerlere yerleştirilmelidir. Yaşam veya sağlık için özel tehlikeler içerebilecek bir iş yapılacaksa, çalışanlara işin nasıl yapılacağı ve hangi güvenlik önlemlerinin uygulanacağı yazılı talimatlar ile bildirilmelidir.

27417 Sayılı Resmi gazetede yayınlanan iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tehlike sınıfları listesi tebliğine göre işyerleri çok tehlikeli, tehlikeli ve az tehlikeli olarak üç kategoriye ayrılmıştır. Konaklama işletmeleri az tehlikeli sınıfta yer almaktadır. Bu işletmelerde sıklıkla rastlanan kaza türleri arasında yaralanmalar gelmektedir. Bu yaralanmaları minimize etmek için iş yeri olumsuz fiziksel zorlukları önleyecek şekilde donatılmalı ve düzenlenmeli, ağır kaldırma ve monoton tekrarlayan işlerde düzenlemeler yapılmalı, makineler ve diğer iş ekipmanı kurulumu yapılırken rahatsız edici çalışma pozisyonları ve benzeri nedenlerle istenmeyen zorlanmalara maruz kalmamasına özen gösterilmeli, iş ekipmanları, çalışanların yaralanmalarına karşı korunmasını sağlayacak şekilde tasarlanmalı, çalışanların üniformalarının bir parçası olarak rahat ayakkabılar giymeleri sağlanmalı, sırt, boyun, omuz veya dirseklerinde olağandışı ağrı hissetmeleri durumunda işten el çektilmeli, yataklarda düz çarşaf yerine lastikli çarşaf kullanılmalı, yatağı bükme ve yükseltme işi için yatak yapma yardımcı cihazları bulundurulmalı, temizlik ekipmanlarını taşımak için taşıma arabaları olmalı, daha az kavrama kuvveti gerektiren ve elin dinlenmesini sağlayan ergonomik tutacaklı vakumlu süpürgeler bulundurulmalı, aşırı bükülme, bükülme ve sıkışmayı önlemek için uzun ve ergonomik saplı temizlik fırçaları sağlanmalı ve işlerin daha az zorlamayla başarılabilmesi için mikrofiber ürünler sağlanmalıdır. Bu zorunlulukların yerine getirilmesi durumunda yaşanabilecek iş kazaları ve meslek hastalıkları en az seviyelere indirecektir.

Covid19 pandemisi açısından; işletme yönetimi çalışanların el hijyenine önem verilmelidir. Çalışanlar işe başlamadan önce ve çalışma süresince belirli aralıklarla en az 20 saniye boyunca ellerini su ve sabunla yıkamalıdır. Sabun ve suyun olmadığı durumlarda alkol içerikli el antiseptiği kullanılmalıdır. Her kullanım sonrasında 20 saniye kadar eller herhangi bir yere/kişiyeye temas ettirilmemelidir. Eller temizlenmeden ağız, burun ve gözlere dokunulmamalıdır. Bilezik, saat, yüzük gibi aksesuarlar takılmamalıdır. Her dinlenme ve yemek molası öncesinde el yıkama zorunlu hale getirilmelidir. Olabildiğince kalabalık ortamlardan uzak durulmalıdır. Öksürme veya hapşırma sırasında ağız ve burun tek kullanımlık mendille kapatılmalı, mendil yoksa dirseğin iç kısmı kullanılmalıdır. Bağırsıklık sistemini güçlendirmek için dengeli ve sağlıklı beslenilmelidir. Gıdalar tüketilmeden önce iyice yıkanmalıdır. Günlük su tüketimine dikkat edilmelidir. Temasa açık ürünlerin

tüketiminden kaçınılmalıdır. Maske kullanımlarında kullanım süresi, değiştirme gereklilikleri gibi kullanılan ürünün özelliklerine mutlaka uyulmalıdır. Maske, eldiven, mendil gibi atık malzemeler hiçbir yere bırakılmadan direkt bu amaçla ayrılmış çöp kutusuna atılmalıdır. Temizliğe başlamadan önce ve temizlik bittikten sonra eller tanımlanan kurallara uygun şekilde sabunla yıkanmalıdır.

Daha sağlıklı ve uygun koşullara sahip bir çalışma ortamının oluşturulabilmesi için hem işveren hem de çalışan iş sağlığı ve güvenliği kurallarına gerekli özeni göstermelidir. İşletmelerinde, risk analizi düzenli aralıklarla yapılmalı, personele konuyla ilgili gerekli ve yeterli eğitim verilerek farkındalık oluşturulmalıdır.

Kaynaklar

Akman, A., (2015), Kimya sektöründe tehlike ve işletilebilirlik (Hazop) analizi, Çalışma Dünyası Dergisi 3(2) : 59-74.

Cavkaytar, Ö., Soyer, Ö. U., Şekerel, B. E., (2013), Türkiye’de hava kirliliğinden kaynaklanan sağlık sorunları, Hava Kirliliği Araştırmaları Dergisi, 10-111.

Çavuş, Ö. H., Akkuş, G., (2015), Turizm sektöründe iş kazaları ve meslek hastalıklarının analizi, Journal of International Social Research, 8 (41), 1194-1202.

Yamurluklu Y., (2016), Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü.

Elbeyi, P., (2011), Otel işletmelerinde operasyonel risk yönetimi: Ankara’daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, Business and Economics Research Journal, 2(2) 117-137.

Fikirkoca, M., (2003), Bütünsel risk yönetimi, Ankara: Kalder Yayınları.

İlhan, M.N., Gözükara, M. G., Aksu, E., (2017), Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi:2(2): 1-8.

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, Am. J. Ind. Med. 48(5):326-37.

Özkılıç, Ö., (2005), İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri, TİSK.