

İş sağlığı ve güvenliğine keşifsel bir bakış: Otel çalışanlarının yaşadıkları iş kazaları*

An exploratory view at occupational safety and health: Occupational accidents experienced by hotel employees

Gönderim Tarihi / Received: 17.02.2021

Gülşah AKKUŞ¹

Kabul Tarihi / Accepted: 13.07.2021

Doi: <https://doi.org/10.31795/baunsobed.881793>

ÖZ: Bu çalışmada çalışan ve/veya işletme kaynaklı kazaların önüne geçilebilmesi için otel çalışanlarının geçirdikleri iş kazaları ve nedenleri araştırılmıştır. Nitel araştırma yaklaşımıyla 23 otel çalışanı ile yüz yüze görüşülerek toplanan veriler, içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Analiz neticesinde "iş kazası" teması altında iş kazasının türü, yaralanmanın türü, nedeni ve sonucu olmak üzere dört ayrı kategori ile "İSG" teması altında eğitim, önleyici çalışmalar ve yükümlülükler olmak üzere üç ayrı kategori ve bunlara bağlı alt kodlar ortaya çıkarılmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların i) en çok düşme kaynaklı akut travma türü kaza geçirdikleri, ii) en fazla kollarından yaralandıkları, iii) ağırlıklı olarak güvensiz davranışlardan kaynaklı kazalar yaşadıkları, iv) kaza sonrası çalışmaya devam etmek zorunda kalabildikleri ve bu durumun kayıtlara yansımadağı, v) aldıkları İSG eğitimini genellikle yetersiz ve yüzeysel buldukları ve vi) kazaların önlenmesinde en çok işletmelerin yükümlülüklerini vurguladıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş sağlığı ve güvenliği (İSG), İş kazası, Güvensiz davranış, Güvensiz ortam, Otel çalışanı

ABSTRACT: In this research, occupational accidents and their causes were investigated in order to prevent employee and/or business-related accidents. Data collected through face-to-face interviews with 23 hotel employees with a qualitative research approach were evaluated through content analysis. As a result, four different categories, the type of occupational accident, the type of injury, its cause and consequence, under the theme of "occupational accident", and three different categories, under the theme of "OSH", as training, preventive activities and obligations, and related sub-codes were revealed. As a result of the research, it has been determined that employees i) had the most acute trauma type accident from falls, ii) injured their arms the most, iii) accidents mainly caused by their unsafe behavior, iv) may need to continue working after the accident and this was not recorded, v) received OSH training, which was insufficient and superficial, vi) emphasized the obligations of enterprises mostly in preventing accidents.

Keywords: Occupational safety and health (OSH), Occupational accident, Unsafe behavior, Unsafe condition, Hotel employee

* Bu çalışma, İş Sağlığı ve Güvenliği dersi kapsamında lisans öğrencilerinin konuya dair farkındalıklarını artırmayı amaçlayan bir ödev olarak başlamış, bu alandaki yayınların azlığı da göz önüne alınarak, farkındalığın daha geniş bir alana yayılması amacıyla yayına dönüştürülmüştür.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Bölümü, gulsah.akkus@ikcu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0263-8609>

EXTENDED ABSTRACT

Literature review

An Occupational accident is defined as any event that occurs in the workplace or due to the conduct of the work, which causes death or makes the body integrity mentally or physically disabled. Occupational accidents can be classified in several ways: (i) by the severity of the accident, (ii) by the type of accident, and (iii) by the type of injury. Occupational accidents can be divided into three as non-fatal, severe, and fatal occupational accidents according to their *severity*. *Accident types* are discussed in three categories as musculoskeletal (MSD), acute trauma, and others. According to the *type of injury*, occupational accidents are classified according to where the wound is in the body and can be classified as head, arm, leg and spine injuries.

There are eighteen thousand businesses operating in the accommodation sector in Turkey. 99.6% of those are small and medium-sized enterprises (SMEs) with less than 250 employees. The majority of these SMEs (96%) are small businesses with fewer than 50 employees. Slightly more than half (52%) of the 205 thousand registered and insured people in the sector are employed in small businesses with less than 50 employees, and two out of every three employees are male. Although hotels are in the "less dangerous" category, the accommodation and food and beverage industry ranks high in statistics on occupational safety and health due to reasons such as the diversity and complexity of the work done, and the structural problems of tourism.

Methodology

In this research, occupational accidents that cause physical, psychological, social and economic negative effects in terms of employees, businesses and countries are discussed in the context of hotel businesses. The aim of the research is to contribute to the prevention of accidents by revealing the occupational accidents and their causes in hotels. Qualitative research was applied to answer "why and what type of occupational accidents do hotel staff suffer" using semi-structured interview forms in November and December 2017-2018. Within the scope of the research, face-to-face interviews were conducted with a total of 23 people. A total of 60 pages of content from 23 documents obtained as a result of the interviews were transferred to the MaxQDA 2018.

The validity and reliability of the research were discussed in several stages: i) External validity by selecting the participants in quality and variety to reflect the research purpose (purposive sampling) and including direct quotations and statements of the participants in the findings section (detailed description); ii) internal validity by interviewing participants from different departments and businesses by different people and supporting the findings from the interviews with statistics and literature; iii) reliability of over 80% was achieved with a kappa value of 0.92, which indicates inter-coder consistency.

Findings and discussion

The majority of the participants are male and F&B employees. As a result of the analysis, four different categories were revealed under the theme of "*occupational accident*": type of occupational accident, type of injury, cause, and result of injury, and three different categories under the theme of "*OSH*": training, preventive activities and obligations, and their sub-codes.

Results and recommendations

In this study, it was determined that the participants i) had an acute trauma type occupational accident mostly caused by falling, ii) suffered injuries to their arms, which they used most frequently during work, iii) they involuntarily experienced work accidents due to their own faulty behaviors, carelessness or negligence, that is, mainly due to their unsafe behavior, iv) some of them continue to work despite the seriousness of their accident, so this situation is not reflected in any records, v) they generally find the OSH training they have received insufficient and superficial, vi) they admit their own faults, but emphasize the obligations that businesses should take in preventing occupational accidents.

It is known that 97-98% of work accidents can be prevented. Ensuring the occupational safety and health of employees is an obligation that must be fulfilled by the employer. Among these obligations, to

evaluate occupational risks, to work to prevent these risks, to provide training and information, to provide the necessary equipment, to work to improve the current situation, to monitor whether OHS measures are complied with, to comply with OSH in the duties assigned to the employee based on suitability, etc. are included. However, in less hazardous workplaces with less than 50 employees, the full enactment of the law was delayed by 1 July 2020. Considering that the vast majority of tourism enterprises are in the less dangerous group with less than 50 employees; It is possible that the importance of OSH practices for many tourism businesses has not been understood. Therefore, from now on, businesses should attach importance to OSH and take an approach to prevent work accidents without incident. In this study, the way to do this; i) first of all, determining what kind of services are offered by the enterprises and what are the common occupational accidents (and occupational diseases – which are excluded from the scope of this research) in these services, ii) determining the risks related to the work done and eliminating or at least minimizing these risks, and iii) supporting individual and organizational efforts to create a safe work environment can be summarized as taking measures to reduce it.

Giriş

“Antalya'nın ... ilçesinde bulunan 5 yıldızlı ... Hotel'in çalışanı M.G., tesisin bodrum katında biriken suyu tahliye ederken elektrik akımına kapılarak hayatını kaybetti. M.G. iki çocuk babasıydı.” 20 Ağustos 2018 (Turizm Güncel)

Yaşama hakkı evrensel bir haktır (BM İnsan Hakları Bildirgesi, m.3). Sağlıklı ve güvenli bir iş ve iş ortamı ise her çalışanın hakkıdır (WHO, 2008). Bütün çalışanları ilgilendiren, çalışma yaşamının temel unsurlarından olan (Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği [TMMOB], 2018) iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamaları, iş kazalarının ve meslek hastalıklarının yol açtığı, başta can kaybı olmak üzere, çeşitli fiziksel ve ekonomik zararların önüne geçmek için ortaya çıkmış; zaman içerisinde çalışanların fiziksel, zihinsel ve sosyal açıdan sağlıklı olmaları için yapılan çalışmalara dönüşmüştür.

İş kazası, işle ilgili faaliyetler esnasında çalışanı fiziksel ya da ruhsal olarak zarara uğratan belirli bir olayı ifade etmektedir. 1900'lerin başlarında, özellikle endüstrisi gelişmiş ülkelerde oldukça yaygın ve ölümcül olarak seyreden iş kazaları, aradan geçen zaman içerisinde büyük ölçüde azalmakla birlikte kayda değer bir sorun olmaya devam etmektedir (Hofmann, Burke ve Zohar, 2017). Geçmişte endüstriyel kazaların çoğunlukla teknolojik sorunlardan kaynaklandığı raporlanmakta ve insan unsuru ihmal edilmekteyken; son yıllarda, özellikle de teknolojik hataların azaltılmasıyla, insan unsurunun rolü ön plana çıkmıştır (Gordon, 1998). Öte yandan bu durum, insan davranışlarının bağlamından bağımsız olmadığı gerçeğini değiştirmez. Campbell Enstitüsü'nün araştırmasına göre insan faktörü, ağır ve ölümcül iş kazalarına yalnızca %9'luk katkı yapmaktadır (İOSH, 2019).

Dünya genelinde günlük olarak yaşanan bir milyon civarındaki işe bağlı kaza ve hastalıkların ekonomik bedeli, GSMH'nin %4'ünü oluşturmaktadır; her yıl dünya gelirinin 1,2 trilyon doları yitirilmektedir (Kalkan ve Kalkan, 2016). Türkiye'de ise iş sağlığı ve güvenliğine bağlı kayıpların bedeli 4 milyar liradır (Dinç, 2016). Elbette ekonomik bedellerin yanı sıra psikolojik ve toplumsal bedeller de ödenmektedir. Her gün küresel olarak yaklaşık bin çalışanın iş kazalarından dolayı hayatını kaybettiği tahmin edilmektedir, ki bu rakam, işe bağlı hastalıklarla birleştiğinde tüm dünyadaki ölümlerin %5-7'sini oluşturmaktadır (ILO, 2019). Otel endüstrisinde iş kazaları; ölümlü kazalarda ilk sıralarda yer alan inşaat ve imalat gibi endüstrilere kıyasla daha düşük (Kuo, Cheng, Chang ve Ying, 2020) olmakla birlikte konaklama ve yiyecek-içecek faaliyetleri, bilhassa ölümcül olmayan iş kazalarında ilk onda yer alarak pek çok sektörü geride bırakmaktadır (Bureau of Labor Statistics, 2019; Eurostat, 2019a). Otel çalışanlarının geçirdikleri iş kazaları gerek oransal olarak gerekse şiddeti itibarıyla pek çok hizmet sektörü çalışanınınkinden daha fazladır (Buchanan vd., 2010).

Otel işletmelerinin, yirmi dört saat süresince konukların olası ihtiyaçlarını karşılamak üzere faaliyet göstermesi nedeniyle pek çok otel çalışanı için vardiyalı çalışmak kaçınılmazdır (Kuo vd., 2020). Vardiyalı çalışmanın yanı sıra çok çeşitli görev ve işlerin aynı çatı altında yapıyor olması da riskleri farklılaştırarak İSG çalışmalarını zorlaştırmaktadır (EU-OSHA, 2008a). Sektörün iş kazalarını artırma olasılığı yüksek diğer yapısal özellikleri şu şekilde özetlenebilir: Zor ve düzensiz çalışma şartları, alışılmadık çalışma şekilleri, nispeten düşük ödeme düzeyi, iş istikrarının yetersizliği, vb. (EU-OSHA, 2004). Beşerî münasebetlerin yoğunluğu, uzun ve yorucu çalışma saatleri ile birleştiğinde, ortaya çıkan stresin de etkisiyle çalışanlarda verimliliğin ve performansın düşmesine, moral bozukluğuna, yorgunluğa, dalgınlığa sebebiyet vermekte (Özer, Tüzüncan ve Köse, 2013; Ambardar, 2015) ve iş kazası olasılığını artırmaktadır.

Büyük çoğunluğunu KOBİ'lerin oluşturduğu ve az tehlikeli kategoride yer aldığından dolayı çok fazla yükümlülüğü bulunmayan otel işletmelerinde iş kazalarının özellikle son yıllarda katlanarak artması, konaklama sektörünü iş kazaları açısından özellikle dikkate alınması ve araştırılması gereken bir noktaya getirmiştir. Çalışanlara farkındalık kazandırma bakımından önemli geri bildirimler sağlayan (Gordon, 1998), özellikle insan faktöründen kaynaklı iş kazalarına ilişkin istatistiklerden ve görgül çalışmalardan elde edilecek olan veriler son derece değerlidir. Dolayısıyla sektörel bazda çalışan görüşleri alınarak iş kazası araştırmalarının yapılması ve nedenlerinin irdelenmesi önem arz etmektedir.

Otellerde meydana gelen kazaların özelliklerinin ve bilhassa nedenlerinin bilinmesi, önlem alınması açısından önemli bir adım olacaktır. Bu gerçekten hareketle, bu çalışmada otel çalışanlarının geçirdikleri iş kazalarının değerlendirilmesi yoluyla çalışanlara, işletmelere ve araştırmacılara veri sağlanarak iş kazalarının önlenmesine katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

Kavramsal çerçeve

İş kazası

İşyerinde veya işin yürütümü nedeniyle meydana gelen, ölüme sebebiyet veren veya vücut bütünlüğünü ruhen veya bedenen engelli hâle getiren herhangi bir olay, iş kazası (İK) olarak tanımlanmaktadır (6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, m.3). Bu tanım biraz daha detaylandırılacak olursa; çalışanın “işyerinde bulunduğu sırada; işveren tarafından yürütülmekte olan iş nedeniyle; görevli olarak işyeri dışında başka bir yere gönderilmesi nedeniyle; emziren kadın çalışanın, iş mevzuatı gereğince çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda; işverence sağlanan bir taşıtla işin yapıldığı yere gidiş geliş sırasında meydana gelen ve çalışana hemen veya sonradan bedenen ya da ruhen özre uğratan olaylar”, iş kazası olarak kabul edilmektedir (5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, m.13).

İş kazalarının sınıflandırılması

İş kazaları birkaç farklı şekilde sınıflandırılabilir: (i) kazanın ağırlığına göre, (ii) kazanın türüne göre ve (iii) yaralanmanın türüne göre. Sağlıklı bir değerlendirme yapılabilmesi için öncelikle geçirilen kazanın ciddi bir kaza olup olmadığının belirlenmesi gerekir. İş kazaları *ağırlığına göre* ölümcül olmayan/hafif, ağır ve ölümcül iş kazaları olmak üzere üçe ayrılabilir. *Hafif kaza*, iş yerinde meydana gelen, çalışanın hayatta kaldığı ve dört güne kadar iş kaybıyla sonuçlanan kazayı; *ağır kaza*, üç günden fazla iş kaybıyla sonuçlanan kazayı; *ölümcül kaza* ise iş yerinde meydana gelen ve çalışanın bir yıl içerisinde ölümüyle sonuçlanan kazayı ifade etmektedir (Eurostat, 2018, 2019b).

İş kazaları, çalışanın ne tür bir kazaya maruz kaldığına göre, diğer bir deyişle *kazanın türüne* göre de sınıflandırılabilir: “Düşme/incinme, parça/malzeme düşmesi, göze yabancı cisim kaçması, yanma, makinelerden kaynaklı kazalar, el aletlerinden kaynaklı kazalar, elektrik kazaları, ezilme/sıkışma, patlamalar, zararlı/tehlikeli maddelere değme” sonucu oluşan kazalar, vb. (TMMOB, 2018). Bununla birlikte, AB ve Türkiye’deki istatistiklerde kullanılan sınıflandırmada; “yaralar ve yüzeysel yaralanmalar, çıkıklar, burkulmalar ve incinmeler, beyin sarsıntısı ve iç yaralanmalar, kemik kırıkları, yanıklar, kaynar su ile kavrulma ve donmalar, şok, birden fazla sayıda yaralanmalar, zehirlenme ve enfeksiyonlar, travma sonucu organ kaybı (bedenin bir parçasının kaybı), suda boğulma ve nefesin kesilmesi, aşırı ısı, ışık ve radyasyon etkileri, ses, titreşim ve basınç etkileri” gibi başlıklar yer almaktadır (Bkz. Eurostat ve TÜİK istatistikleri). Buchahan vd.’nin (2010) çalışmalarında yaptıkları sınıflandırma temelinde; bu çalışmada *kaza türleri* kas-iskelet sistemi (KİS /MSD) kaynaklı, akut travma kaynaklı ve diğer olmak üzere üç kategoride ele alınmıştır. *Akut travma*; düşme, çarpma, kayma, yanma, kesme, vb. kaynaklı ve hatta trafik kazası benzeri her tür ani yaralanmaları kapsamaktadır. *Kas-iskelet sistemi* kaynaklı iş kazaları ise yukarıda sıralanan akut travmaya yol açabilecek faktörler dışında kasları, sinirleri, tendonları, eklemleri, kıkırdakları vb. bölgeleri ani olarak etkileyebilecek kazalarla birlikte vücudun sırt ve tüm diğer bölgelerinde meydana gelebilecek ağrı, incinme ve burkulmaları içermektedir. KİS’e bağlı iş kazalarının temelinde genellikle turizm faaliyetlerinin emek-yoğun yapısı yer almaktadır (Gan ve Quah, 2015).

Öte yandan iş kazalarını, *yaralanmanın türüne* göre, diğer bir ifadeyle yaralanmanın vücudun neresinde olduğuna bağlı olarak da sınıflandırmak mümkündür: “Kafada meydana gelen belirtilmemiş alanlar; boyun, boyundaki omurilik ve omur dahil; sırt, sırttaki omurilik ve omur dahil; gövde ve organlar; kollar; bacaklar; tüm beden ve çeşitli bölgeler” (Bkz. Eurostat ve TÜİK). Bu çalışma kapsamında yaralanmanın türü; SGK’nın iş kazası raporları doğrultusunda kafa, kol, bacak ve omurga olarak ele alınmıştır.

İş kazalarının nedenleri

İş kazalarının ortaya çıkmasında pek çok etken söz konusu olmakla birlikte, bu etkenlerin genellikle bireysel veya örgütsel kaynaklı olduğu, diğer bir deyişle bireyin fiziksel, psikolojik, sosyal vb. özelliklerinden ve/veya çalışma ortamındaki fiziksel, kimyasal, sosyal, psikolojik, örgütsel, yönetsel

unsurlardan meydana geldiği bilinmektedir. İş kazalarına yol açabilen olağandışı durumlar haricinde, yukarıda bahsedilen nedenler (i) güvensiz davranış ve (ii) güvensiz durum (ortam) kaynaklı olarak iki başlıkta ele alınabilir (Başağa ve Çelik, 2016; TMMOB, 2018). İş ortamının bir parçası olan ve ortam kaynaklı her tür unsurdan etkilenen çalışan, (güvensiz) davranışları nedeniyle yıllardır iş kazalarının büyük bölümünden sorumlu tutulsa da (Esin, 2007) yirmi yıldan uzun süredir yapılan çalışmalar, ağır ve/veya ölümcül kazaların temelinde bireysel değil örgütsel faktörlerin bulunduğunu göstermektedir (İOSH, 2019). Dolayısıyla güvensiz davranışlardan kaynaklı olduğu düşünülen bir iş kazası, güvensiz ortamın ve kültürün şekillendirdiği bir kaza olabilir.

TMMOB'un raporunda "bilinçsizlik, dalgınlık, dikkatsizlik, koruyucu aparatların çıkartılması, tehlikeli hızda çalışmak, görevi dışında iş yapmak, iş disiplinine uymamak, işe uygun makine ve alet kullanmamak, yetkisiz ve izinsiz olarak tehlikeli bölgede bulunmak, kişisel koruyucuları kullanmamak, ehliyetsiz ve tehlikeli hızda araç kullanmak vb." doğrudan çalışan kaynaklı unsurlar güvensiz davranışlar; "koruyucusu bulunmayan makine ve tezgâhlar, güvensiz çalışma yöntemi, güvensiz ve sağlıksız çevre koşulları, topraklanmamış elektrik makineleri, işe uygun olmayan el aletleri, kontrol ve testleri yapılmamış basınçlı kaplar/kaldırma makineleri, tehlikeli yükseklikte istifleme, kapatılmamış boşluklar, işyeri düzensizliği vb." doğrudan ortam ve güvenlik kültürü kaynaklı unsurlar güvensiz durumlar olarak ele alınmaktadır. Bu çalışma kapsamında iş kazası nedenleri, TMMOB tarafından çerçevesi belirlenmiş olan güvensiz davranışlar ve güvensiz ortam olarak ele alınmıştır.

Otellerde iş kazaları

AB'de ekonomik faaliyetlerin sınıflandırılmasında kullanılan NACE Rev.2 kodlarına göre konaklama tesisleri; (i) oteller vb. konaklama yerleri, (ii) tatil ve diğer kısa süreli konaklama yerleri, (iii) kamp alanları, motorlu karavan ve karavan tipi treyler park hizmetleri ile (iv) diğer konaklama yerleri olarak ayrılmaktadır (Eurostat, 2019c). Misafirlerin konaklama, yeme-içme, eğlenme gibi çeşitli ihtiyaçlarını karşılayan oteller, büyüklüklerine ve yapısına göre ön büro, kat hizmetleri (KH), yiyecek ve içecek hizmetleri (YİH), teknik servis (TS), finans, muhasebe, vb. bölümleri bünyesinde bulundurmaktadır. Konaklama sektöründe 18 bin civarında işletme faaliyet göstermektedir. Bu işletmelerin %99,6'sı 250 kişiden daha az çalışanı olan küçük ve orta büyüklükteki işletmelerden (KOBİ) meydana gelmektedir. KOBİ'lerin büyük çoğunluğunu da (%96) 50 kişiden daha az çalışanı olan küçük işletmeler oluşturmaktadır. Sektörde kayıtlı, sigortalı olarak çalışan 205 bin kişinin yarısından biraz fazlası (%52), çalışan sayısı 50'nin altında olan küçük işletmelerde istihdam edilmektedir ve çalışan her üç kişiden ikisi erkektir (SGK, 2017a).

İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği'ne göre oteller, "az tehlikeli" kategoride yer almaktadır. Ancak sektörün kendine has yapısı nedeni ile çoğu kez içinde yer aldığı bu kategori gerçekçi olmamaktadır (Özer vd., 2013). Yapılan işlerin çeşitliliği, karmaşıklığı, turizmin yapısal sorunları vb. nedenlerden dolayı konaklama ve yiyecek-içecek sektörü, iş sağlığı ve güvenliğine dair istatistiklerde üst sıralarda yer almaktadır (Eurostat, 2009; Eurostat, 2015). Dolayısıyla konaklama sektörü; iş sağlığı ve güvenliği, özellikle de iş kazaları açısından dikkatle incelenmesi gereken bir sektördür. SGK verilerine göre 2017 yılında Türkiye'de gerçekleşen yaklaşık 360 bin iş kazasının %2'si konaklama sektöründe meydana gelirken bu oran 2019 yılında ikiye katlanarak %4'e ulaşmıştır. Ölümlü kazaların oranı azalmakla birlikte aynı yıl yiyecek-içecek hizmeti faaliyetlerinde gerçekleşen iş kazaları, inşaat faaliyetlerini bile geride bırakarak %6'lık kaza oranıyla ilk sıraya yerleşmiştir (SGK, 2019). 2017 yılında konaklama sektöründe iş kazası geçiren sekiz bin civarındaki çalışanın %97'si otel çalışanlarıdır. Her bin ölümlü kazadan dokuzu konaklama sektöründe meydana gelmiştir. Otel çalışanları içerisinde iş kazası geçirme (%67) ve iş kazası sonucunda ölüm (%86) oranları erkek çalışanlarda daha fazladır (SGK, 2017b).

Öte yandan, 2013 yılındaki İşgücü Araştırması sonuçları esas alınarak yapılan bir değerlendirmeye göre ülkemizde turizm sektöründe çalışanların geçirdikleri iş kazalarının sekiz kat daha fazla bildirilmiş olması gerekmektedir (Akkuş ve Çavuş, 2016). Bu değerlendirmeden yola çıkarak konaklama sektörü için bu durumun en az dört kat daha fazla olması gerektiği belirtilebilir. Üstelik ölümlü kazalarda bu oran daha da artmakta; AB ülkelerinde turizm sektöründe meydana gelen ölümlü iş kazalarının %30'u kadar iş kazası tek başına ülkemizde gerçekleşmektedir (Akkuş ve Çavuş, 2016). Gerek ölümlü gerekse

de ağır iş kazaları açısından temel turizm endüstrisi içerisinde ilk sırada yer alan konaklama işletmelerinde (Akkuş, 2016); İSG açısından en riskli alanlar sırasıyla yiyecek-içecek (%49) ve kat hizmetleri (%15) departmanları olarak ifade edilebilir (Yağmurluklu, 2016).

Yöntem

Bu araştırmada; çalışanlar, işletmeler ve ülke yönetimleri açısından fiziksel, psikolojik, sosyal ve ekonomik olumsuzluklara yol açan iş kazaları, otel işletmeleri bağlamında ele alınmıştır. Araştırmanın amacı; otel çalışanlarının geçirdikleri iş kazalarının ve nedenlerinin ortaya çıkarılması yoluyla kazaların önüne geçilebilmesine katkı sağlamaktır. Bu kapsamda genel olarak “otel çalışanlarının nasıl ve ne tür iş kazaları geçirdikleri” sorusuna nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde cevap aranmıştır. Araştırmanın evreni Türkiye’deki konaklama sektörü çalışanlarıdır. Araştırmacı, doğrudan iş kazası geçiren kişilere ulaşmak ve bu kişileri çalışmaya dahil etmek istemesi nedeniyle, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden olan yargısal örneklemeden yararlanmıştır. İSG dersi kapsamında; araştırmacı tarafından önceden hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış formlar, eğitim verilmek suretiyle öğrencilere dağıtılmıştır. 2017 ve 2018 yılları, kasım ve aralık ayları içerisinde, yüz yüze görüşme yoluyla toplanan veriler, içerik analizi ile değerlendirilmiştir.

Formda yer alan *sorular*; Eurostat ve TÜİK istatistikleri ve ilgili literatür (Buchahan vd., 2010; TMMOB, 2018) doğrultusunda oluşturulmuş olup görüşülen kişilerin İSG eğitimi alıp almadıkları, ne tür iş kazası geçirdikleri, nedenleri, sonuçları, yapılan önleyici faaliyetler ve yapılması gerekenlere ilişkin başlıklardan oluşmaktadır. Her öğrenci, farklı işletmeler ve kişiler olmak şartıyla, çalıştığı/staj yaptığı işletmede iş kazası geçiren bir kişiyi belirlemiş ve o kişiyle görüşmüştür. Ses kayıtlarının transkripti ilgili öğrenciler tarafından yapılmış ve araştırmacı tarafından kontrolü sağlanmıştır. Araştırma kapsamında 2017’de 13 kişi ve 2018’de 10 kişi olmak üzere, toplamda 23 kişiyle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Görüşmeler sonucunda elde edilen 23 belgedeki toplam 60 sayfa içerik, MaxQDA 2018 nitel veri analiz programına aktarılmıştır. İçerik analizi yapılırken, öncelikle literatürden yararlanılarak taslak bir kod listesi oluşturulmuş; nihai kod listesi, tüm belgelerin içeriklerinin analiz edilmesi ile şekillendirilmiştir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği birkaç aşamada ele alınmıştır: i) Katılımcıların araştırma amacını yansıtacak özellikte ve çeşitlilikte seçilmesi (amaçlı örnekleme) ve bulgular kısmında doğrudan alıntılar ile katılımcıların ifadelerine yer verilmesi (ayrıntılı betimleme) yoluyla dış geçerlik; ii) farklı kişiler tarafından, farklı departmanlardan ve işletmelerden katılımcılar ile görüşülmesi ve görüşmelerden elde edilen bulguların istatistik ve alanyazınla desteklenmesi yoluyla iç geçerlik; iii) kodlayıcılar arası tutarlılığı gösteren kappa değerinin 0.92 bulunmasıyla %80’in üzerinde güvenilirlik sağlanmıştır (Bkz. McHugh, 2012; Yıldırım & Şimşek, 2016).

Araştırma bulguları

İçerik analizinde bulgular iki temel şekilde ortaya konulabilir: Kodlu bölüm temelli ve belge temelli. Kodlu bölüm temelli bulgular, bir kodun ne sıklıkta kodlandığını; belge temelli bulgular ise (tek bir katılımcıyı ifade eden) bir belgede herhangi bir kodun bulunup bulunmadığını göstermektedir. Bu çalışma kapsamında yer alan bulgular, aynı kategori altındaki kodlar sadece bir kez sayılacak şekilde, diğer bir deyişle belge temelli olarak paylaşılmıştır. Katılımcıların verdikleri ifadeler çözümlenerek oluşturulan kodlar ve kategoriler, bulgular kısmında belge temelli olarak, sayıları parantez içerisinde verilmek suretiyle paylaşılmıştır. Bir kategori altında birden fazla değerlendirme yapılması (dolayısıyla farklı kodlanması) nedeniyle parantez içerisindeki rakamlar ile tablolarda verilen toplamlar farklılık gösterebilmektedir.

Betimleyici bulgular

Çoğunluğunu YİH departmanı çalışanlarının oluşturduğu katılımcıların 19’u erkek, dördü kadındır (Tablo 1). Katılımcıların çalıştıkları oteller, genellikle Ege bölgesinde ve sahillerde yoğunlaşmaktadır. İzmir’den yedi, Muğla ve Aydın’dan dörder, Antalya’dan üç, Çanakkale’den iki, İstanbul, Ankara ve Manisa’dan birer otel çalışanı ile görüşülmüştür.

Tablo 1: Katılımcıların profili

Katılımcı	Cinsiyet	Çalışılan Birim	Katılımcı	Cinsiyet	Çalışılan Birim
K1	Erkek	Resepsiyon	K13	Kadın	Resepsiyon
K2	Erkek	Mutfak	K14	Erkek	Mutfak
K3	Erkek	Mutfak	K15	Erkek	Servis
K4	Erkek	Resepsiyon	K16	Erkek	Teknik Servis
K5	Kadın	Kat hizmetleri	K17	Erkek	Servis
K6	Erkek	Servis	K18	Erkek	Mutfak
K7	Erkek	Servis	K19	Erkek	Belboy
K8	Erkek	Mutfak	K20	Kadın	Kat hizmetleri
K9	Erkek	Mutfak	K21	Erkek	Servis
K10	Erkek	Teknik Servis	K22	Erkek	Çamaşırhane
K11	Erkek	Servis	K23	Kadın	Mutfak
K12	Erkek	Servis			

İş kazaları

İçerik analizi neticesinde “İK” teması altında İK türü, yaralanmanın türü, nedeni ve sonucu olmak üzere dört ayrı kategori ile bunlara bağlı alt kodlar ortaya çıkarılmıştır (Tablo 2).

Tablo 2: İçerik analizi sonucunda elde edilen kod, kategori ve temalar

Tema	Kategori	Kod	
İş kazaları	İK türü	Akut travma KİS	
	Yaralanmanın türü	Kol Bacak Omurga Kafa	
	İK nedeni	Güvensiz davranışlar Güvensiz ortam	
	İK sonucu	İşe devam İzin/rapor Yeterli	
İSG	Eğitim	Yeterli değil	
	Önleyici çalışmalar	Koruyucu malzeme sağlanması Değerlendirme yapma Geri bildirimleri teşvik Risk değerlendirmesi yapma Diğer	
	Yükümlülükler	Çalışanların yükümlülükleri	
		İşyerinin yükümlülükleri	Devletin yükümlülükleri

İş kazasının türü

Gerçekleşen iş kazalarının büyük çoğunluğu yiyecek-içecek çalışanları tarafından dile getirilmiştir (Tablo 3). Bu bölüm çalışanlarını sırasıyla kat hizmetleri (3), ön büro (3) ve teknik servis (2) çalışanları izlemektedir. *Akut travma* kaynaklı iş kazaları düşme/devrilme (12), çarpma/çarpılma (3), kesme (3), yanma (2) ve elektrik çarpması (1); *KİS* kaynaklı iş kazaları ise incinme (1) olarak kodlanmıştır.

Düşme/devrilme başlığı altında; kaygan zeminde düşme (6), üstüne cisim düşmesi/devrilmesi (4) ve yüksekten düşme (2) olarak üç ayrı kod tespit edilmiştir. Düşme nedenleri arasında ilk sırada gelen

kaygan zeminde düşmeye en fazla maruz kalınan departmanlar yiyecek-içecek (4), kat hizmetleri (1) ve ön bürodur (1). Kayarak düşme nedenlerini katılımcıların tamamı, silinen zeminin ıslak bırakılması veya zeminde ıslaklık/su birikintisi olması olarak açıklamışlardır.

“2013 senesinde Ankara ...’ta çamaşırhanenin temizliği sırasında yerler ıslak ve kaygandı bu yüzden kaydım ve dizlerimin üstüne düştüm.” (K22, erkek, çamaşırhane, kaygan zeminde düşme, bir hafta rapor)

Tablo 3: Katılımcıların geçirdikleri iş kazası türü

Çalışılan birim / İK türü	Çamaşırhane	Kat hizmetleri	Mutfak	Önbüro	Servis	Teknik servis	Toplam
Akut travma	1	2	7	2	7	2	21
düşme/devrilme	1	2	3	1	4	1	12
çarpma/çarpılma			1	1	1		3
kesme			2		1		3
yanma			1		1		2
elektrik çarpması						1	1
KİS (MSD)				1			1
incinme				1			1

Üstüne cisim düşmesi/devrilmesine maruz kalanlar sırasıyla mutfak (2), servis (1) ve kat hizmetleri (1) çalışanlarıdır. Bu kod altında doğrama tahtasının, bira fiçisinin (ayağa) düşmesi; otelin ışıklandırma sisteminin (omuz) düşmesi gibi alt kodlar yer almaktadır. *Yüksekten düşme*, yalnızca kat hizmetleri (1) ve teknik servis (1) çalışanı katılımcılar tarafından ifade edilmiş ve yüksekteki bir yerin temizliği veya onarımı sırasındaki düşme olarak kodlanmıştır. *Çarpma*, mutfak (1), servis (1), ön büro (1) ve teknik servis (1) çalışanı katılımcılar tarafından dile getirilen bir iş kazası türüdür. Bu kod altındaki ifadeler, kapiya çarpmadan, basınçlı içeceğin çarpmasına veya taşıt çarpmasına kadar çeşitlilik göstermektedir.

“İki yıl önce akşam shifti için işe giderken personellere ait serviste bir kaza geçirdim. Şoför koltuğunun arkasının yanında otuyordum. Ani bir frenle olduğum yerden fırladım ve kafamı dikiz aynasına çarptım. O gün normalde off günümüdü ve İstanbul’daki Havaalanı patlaması olduğu için iş yerine çağrıldık. Bu nedenle işe gitmekteydim.” (K13, kadın, resepsiyon, çarpma /çarpılma-servis aracının kaza yapması, iki gün rapor)

Kesme ve yanma, yalnızca yiyecek-içecek çalışanlarının dile getirdiği bir iş kazası türüdür; yiyecek hazırlığı yaparken/çöp atarken ve kaynar yağ/su kaynaklı olarak kodlanmıştır.

“Çalışmaya ilk başladığım zamanlardı. Mutfakta çalışıyordum, sıcak bar kısmında. Yağda kızarmış tavukları grilden alırken yağ sıçradı koluma. O gün çalışamayacak hale geldim ve ertesi gün de çalışamadım.” (K8, erkek, mutfak, yanma, iki gün rapor)

Elektrik çarpması, elektrik panosundaki akıma yakalanma; *incinme* ise ağır taşınmasından kaynaklı ani bel incinmesi dolayısıyla yaşanmıştır.

“Çalıştığımız ortam genelde elektrikle alakalı olduğu için, gerçi risk taşımayan otel sektörü olsa da tabii ki olabiliyor. ... Otel’de elektrik panosunda çarpıldım. Genelde sebebi dikkatsizlik oluyor. Üç ile yedi gün arası çalışamamazlık oldu. Daha öncesinde de yaşadık bu durumu.” (K10, erkek, teknik servis, elektrik çarpması, bir hafta rapor)

Yaralanmanın türü (vücuttaki yeri)

Yaralanmanın türü, geçirilen iş kazası sonucunda yaranın vücudun neresinde meydana geldiğini ifade etmektedir. Bu bölümdeki alt kodların oluşturulmasında SGK’nın iş kazası raporlarından

yararlanılmıştır: Kol (8), bacak (6), omurga (6) ve kafa (2) olarak kodlanan bölgeler, sırasıyla en fazla yaralanan vücut bölümleridir (Tablo 4).

Kol bölgesi; el (4), kol (3) ve omuz (1) olmak üzere üç ayrı ifade ile kodlanmıştır. En çok yiyecek-içecek (7) çalışanlarının yaşadığı bu yaralanmalar, yürütülen iş esnasında elini kullanılan araç-gerece kaptırma, düşme sonucu eline cam batması, çarpma sonucu kolunu kırma, omzuna bir şey düşmesi vb. kaynaklıdır.

“... Otel’de, haziran ayının 15’i, saat 08:15 civarında... otelin ışıklandırma sisteminin cam kapakçığı herhangi bir müdahale olmadan sol omzuma düştü. ... Geçirdiğim iş kazası, otelin teknik servisinin, otelin bakım ve onarım işlerini yeterli sıklıkla yapmadığı ve gözden kaçırmaması sebebiyle meydana gelmiştir.” (K2, erkek, mutfak, üstüne düşme /devrilme, işe devam)

Tablo 4: Yaralanmanın türü

Çalışılan birim/ Yara türü	Çamaşırhane	Kat hizmetleri	Mutfak	Önbüro	Servis	Teknik servis	Toplam
Kol			5	1	2		8
Bacak	1	1	1		3		6
Omurga		1	1	1	1	2	6
Kafa				1	1		2

Bacak bölgesi; ayak (4), bacak (1) ve diz (1) olarak kodlanmıştır. En çok yiyecek-içecek (4) ve kat hizmetleri (2) çalışanlarının yaşadığı yaralanmalar, genellikle ağır malzeme/ekipmanı ayağa düşürme veya düşme kaynaklıdır. Kafa bölgesi kafa, yüz ve göz olarak üç alt koda ayrılmıştır. En fazla servis (2) ve ön büro çalışanlarının başına gelen bu yaralanmalar, yüz bölümüne basınçlı sıvının gelmesi ve servis aracının kaza yapması sonucu oluşan kafa travması kaynaklıdır. Bel ve sırt bölgesiyle ilişkili olan omurga kodu altındaki yaralanmalar düşmeden kaynaklıdır ve neredeyse tüm departmanlarda eşit dağılım göstermektedir.

İş kazasının nedeni

İş kazaları; genellikle güvensiz davranış veya güvensiz ortam kaynaklı olarak, diğer bir deyişle çalışan ve ortam kaynaklı olmak üzere temelde iki nedenden kaynaklanmaktadır. Çalışma kapsamında iş kazalarının nedenleri; güvensiz davranışlar (14) ve güvensiz ortam (8) kaynaklı olmak üzere iki ayrı kod altında analiz edilmiştir. Görüşme sırasında kendisinin veya çalışma arkadaşlarının *güvensiz davranışlarından* dolayı iş kazası geçirdiğini belirten katılımcılar sırasıyla yiyecek-içecek (9), kat hizmetleri (2), teknik servis (2) ve ön büro (1) çalışanlarıdır (Tablo 5).

Tablo 5: Katılımcıların iş kazası geçirme nedeni

Çalışılan birim / İK nedeni	Çamaşırhane	Kat hizmetleri	Mutfak	Önbüro	Servis	Teknik servis	Toplam
Güvensiz davranışlar	1	1	5	1	4	2	14
<i>istemsiz kusur</i>		1	3	1	3	1	9
<i>dikkatsizlik</i>		1	3	1	1	1	7
<i>ihmal</i>	1		3		1		5
Güvensiz ortam		1	2	1	3	1	8
<i>organizasyon kaynaklı</i>			2	1	3	1	7
<i>işin (tehlikeli) yapısından kaynaklı</i>		1					1

Güvensiz davranışlar, Esin'in (2007) belirttiği beş davranış grubunun değerlendirilmesi sonrasında i) (eğitim, deneyim, vb. eksikliğinden kaynaklı) istemsiz kusur, ii) dikkatsizlik ve iii) (kolayına kaçma ve kurallara uymama birleştirilerek) ihmal olarak kodlanmıştır. Katılımcıların ifadesine göre güvensiz davranışlar en çok istemsiz kusur (9), dikkatsizlik (7) ve ihmal (5) kaynaklıdır. *İstemsiz kusur* acele etme (5), fazla/ağır malzeme taşıma (5), tecrübesizlik (2), bilinçsizlik (1) ve düşüncesizlik (1) kaynaklıdır. Bu kod altındaki ifadeler incelendiğinde katılımcıların tecrübesizliklerinin ve/veya işin telaşı sırasındaki kavrayış eksikliğinin, kusurlu davranışları üzerinde etkili olabileceği anlaşılmaktadır.

“... servisin biteceği esnada çok aceleyle hareket ediyordum bu sırada da birçok malzemeyi elime almıştım doğrama tahtası sol baş parmağıma düştü.” (K23, kadın, mutfak, üstüne düşme / devrilme, üç gün rapor)

“O dönemde stajyer olarak çalıştığım için aslında benim tek başıma yapmamam gereken bir şeydi o fiçiyi tek başıma taşımamak...” (K7, erkek, servis, üstüne düşme/devrilme, işe devam)

“İlk turizme başladığım dönemlerde suntaayı ağır olduğu için ayağımanın üzerine düşürdüm. Elimden kaymıştı.” (K5, kadın, kat hizmetleri, üstüne düşme / devrilme, ertesi gün işe devam)

Dikkatsizlik, katılımcıların kendi ifadeleri içerisinde bu kelimenin geçmesi halinde kodlanırken; *ihmal* sözcüğü doğrudan telaffuz edilmemiş olsa dahi koruyucu ekipmanları kullanmama (3) ve makinenin koruma aparatını çıkartma gibi kodlar, bu başlık altında toplanmıştır. İhmal, yiyecek-içecek (4) ve çamaşırhane (1) çalışanı katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. Katılımcıların ilgili kodlar altında vermiş oldukları yanıtlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

Tabii taşırken benim de yapmış olduğum bir dikkatsizlik ya da hata oldu mutlaka.” (K7, erkek, servis, üstüne düşme/devrilme, işe devam)

“Akşam shiftinde olduğum için biraz dikkatsizdim ve işimi hızlı yapmak istiyordum, o makinenin el tutma aparatı var; benim gibi kaza geçirmeyin diye. Fakat kullanırken çok rahat olmuyor, ben o parçayı çıkardığım için kaza gerçekleşti.” (K14, erkek, mutfak, kesme, üç gün rapor)

“Valla o kadar zaman çalıştım ıslak zemine hep basıyordum. Daha önce düşmemiştim, yani bir şey olmaz diye düşündüm. ... Ama her zaman da diken üstünde çalışamazsın yani yer ıslak diye geçmemezlik yapsaydım ordan, her seferinde dolanacaktım. Yoruyor insanı böyle şeyler, geç gitsin ya diyorsun.” (K21, erkek, servis, kaygan zeminde düşme, bir hafta rapor)

“... kapının önünde beklemeye başladım. Ardından dört kişilik bir aile geldi. Ben de yanlarına gidip bavullarını bagajdan indirdim ve arabalarını park ettim. O ara tek belboy ve vale olarak çalıştığım için bu görevlerin hepsini ben yapıyordum. Sonrasında kapının önünde duran bavulların yanına gittim, bavullar çok fazla olmadığı için belboy arabasını kullanmadan taşımaya kadar verdim bavulları ve hepsini elime aldım. Misafirler beklediği için hızlı hareket etmeye çalışıyordum, sonra tam hareket etmeye başladım ki kaygan zemin yüzünden bavullarla birlikte yere, sağ kolumun üzerine düştüm. Kaygan zemin olduğunu fark edemedim çünkü acele ediyordum ve ben arabayı park ederken olayın yaşandığı zemini silip ıslak bırakan görevli herhangi bir ıslak zemin levhası koymamıştı dolayısıyla ben de ekstra bir dikkat etmedim ve kayıp düştüm.” (K19, erkek, belboy, kaygan zeminde düşme, iki gün rapor)

Güvensiz ortamdan dolayı yaşanan iş kazaları, organizasyon kaynaklı (7) ve işin (tehlikeli) yapısından kaynaklı (1) olmak üzere iki ayrı kod ile kodlanmıştır. İşyerindeki güvensiz ortamdan kaynaklı olarak iş kazası geçirdiğini belirten katılımcılar sırasıyla yiyecek-içecek (5), ön büro (1), kat hizmetleri (1) ve teknik servis çalışanlarıdır. *Organizasyon kaynaklı iş kazaları*; önlem alınmaması (3), bakım-onarımın yeterli sıklıkta yapılmaması (1), çalışan kapasitesiyle orantılı olmayan iş verilmesi (1), koruyucu ekipman sağlanmaması (1) ve yanlış bilgilendirme (1) olarak kodlanmıştır. Bu kapsamda en fazla zeminin kaygan olması dolayısıyla işletme tarafından önlem alınmaması/alınmasının sağlanmaması ile ilgili ifadeler kodlanmıştır.

“... aynı zamanda müdürümün bu işi sadece bana bırakması da otelin hatasıydı. Sonuçta ben o zamanlar ufak tefek çelimsiz biriydim ve onu taşıyamayacağım belliydi.” (K7, erkek, servis, üstüne düşme/devrilme, işe devam)

“... benim ihmalden kaynaklandı ama iş yerinin bize tahsis ettiği terlik çelik burunlu iş ayakkabısı olmadığı için ayak baş parmağım ezildi. Eğer buna dikkat etselerdi bu tarz bir problem yaşamayacaktım.” (K23, kadın, mutfak, üstüne düşme / devrilme, üç gün rapor)

İşin (tehlikeli) yapısından kaynaklı kaza nedeni içerisinde; avize ve klima temizlikleri sırasında sürekli yukarı bakmak zorunda kaldığı için başının dönmesi sonucunda iş kazası geçirdiğini belirten çalışanın ifadesi yer almıştır:

“Klima ve avizelerin tozunu almaya çıktığım vakit aşağı inerken sürekli yukarı baktığımdan dolayı başım döndü ve merdivenden düştüm. Bunun sonucunda iki gün işe gelemedim.” (K20, kadın, kat hizmetleri, yüksekte düşme, iki gün rapor)

İş kazasının sonucu

Yaşadıkları iş kazası neticesinde katılımcıların büyük çoğunluğu (18) işe izinli veya raporlu olarak ara verirken; iki çalışan işe devam etmek zorunda bırakıldığını ifade etmiştir:

“Hayır izin verilmedi. Önce pansuman yapıldı müdür ve oradaki çalışanlar tarafından. Sonrasında müdür bir terlik vererek misafirlerin önüne çıkmadan arka tarafta, bankette çalışmamı söyledi.” (K7, erkek, servis, üstüne düşme/devrilme, işe devam)

Sadece kaza geçirdiği gün izin alan veya dört güne kadar rapor alan dokuz katılımcı sırasıyla mutfak (4), ön büro (2), kat hizmetleri (2) ve servis (1) çalışanıdır. Üç günden fazla rapor alan, diğer bir deyişle ağır iş kazası geçiren dokuz katılımcı ise servis (5), mutfak (2), teknik servis (2) ve çamaşırhane (1) çalışanıdır. On gün ve üzerinde rapor alan katılımcıların ise tamamı mutfak (2) ve servis (2) olmak üzere yiyecek-içecek çalışanlarıdır.

“Mutfak bir alt kattaydı. Mutfağa ahşap bir merdivenle iniliyordu ve merdiven ıslak olduğu için belimin, sırtımın üstüne düştüm. Hemen ambulans ile hastaneye kaldırıldım. 10 gün iş görmez raporu aldım. Neden kaynaklandığına gelirse önlem alınmamıştı. Normalde merdivenlere kaydırmaz konulması gerekir ama orada yoktu. Düştüğüm sırada elimde iki tabak vardı ve düştüğüm esnada onlar da kırıldı ve elime battı.” (K6, erkek, servis, kaygan zeminde düşme)

“.. Otel’de mutfak departmanında staj yapıyordum. Salata yapmak için marul doğrarken bir anda işaret parmağımın kemiğe kadar olan kısmını tamamen kestim. Büyük bir parça koptu. Otel yönetimi beni ... Üniversitesi’ne yönlendirdi ve kopan parça mikro cerrahi tarafından dikildi.” (K9, erkek, mutfak, kesme, on beş gün rapor)

İSG

“İSG” teması altında eğitim, önleyici çalışmalar ve yükümlülükler olmak üzere üç ayrı kategori ile bunlara bağlı alt kodlar ortaya çıkarılmıştır (Tablo 2).

İSG eğitimi

Katılımcılara iş kazası geçirmeden önce herhangi bir İSG eğitimi alıp almadıkları sorulmuş, içlerinden yalnızca bir çalışan (K19) almadığını belirtmiştir. Katılımcıların 17’si bu eğitimi işyerinde aldıklarını, altı katılımcı da almaya devam ettiklerini ifade etmiştir. Katılımcılardan biri ise 2014 yılında sertifikasını alarak İSG uzmanı olduğunu aktarmıştır.

“İSG eğitimi aldım, aynı zamanda İSG uzmanıyım. 2014 senesinde sertifikamı aldım. Ama daha önce çalıştığım yerlerde de eğitimimi almıştım haliyle.” (K6, erkek, servis, kaygan zeminde düşme, on gün rapor)

İSG eğitiminin yeterliliğini değerlendiren katılımcıların çoğunluğu (10) eğitimlerin yeterli olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar, aldıkları eğitimlerin yeter(siz/li)liğinden bağımsız olarak, verilen İSG

eğitiminin bilinçlendirme (2), farkındalık oluşturma (1), dikkati artırma (1) ve hatırlatma (1) gibi olumlu yönlerini ifade etmiştir.

“Mesai içinde toplantı salonlarından birinde bir saat kadar süren bir eğitim verdiler. Genelde bilinen şeylerdi ama haklarımızı falan öğrendik, bir de ne kadar biliyor olsan da hatırlatılması iyi oluyor bazı şeylerin. Ara ara bu eğitimler oluyor. Hep biliyoruz zaten diye gidiyoruz ama hatırlatılınca daha bir dikkat ediyorsun sanki.” (K21, erkek, servis, kaygan zeminde düşme, bir hafta rapor)

Eğitimin yeterli olduğunu düşünenler sırasıyla mutfak (4), kat hizmetleri (2) ve teknik servis (1) çalışanlarıdır. Aldıkları eğitimin yeterli olduğunu düşünen bazı çalışanların ifadelerine aşağıda yer verilmiştir:

"Evet, eğitim aldım. Üç ayda bir alıyorum çünkü giriş-çıkış zamanlarında gerekli oluyor. Ve bu eğitim yeterli oluyor." (K2, erkek, mutfak, üstüne düşme / devrilme, işe devam)

“Çalıştığım hotelde ve daha sonra çalıştığım birçok işyerinde İSG eğitimi aldım. Aldığım eğitimler yeterliydi yeter ki çalışan bu kurallara uysun.” (K16, erkek, teknik servis, yüksekten düşme, altı gün rapor)

“İşyerleri böyle bir şeyi riske atmak istemiyor ve iş güvenliği eğitimiyle ilgili muhtemelen bir yasa da var ve bu yüzden de işyerleri daha çok önemsiyor. Yeterli bir eğitimdi dikkatli bir şekilde dinleyip verimli bir şekilde o eğitimi kullanıyorsanız iş süresince karşınıza çıkıyor ve size fayda sağlıyor.” (K9, erkek, mutfak, kesme, on beş gün rapor)

Eğitimin yeterli olmadığını düşünenler mutfak (3), ön büro (3), servis (3) ve kat hizmetleri (1) çalışanlarıdır. Katılımcılar, eğitimlerin yetersizliğini yüzeysellik (3), teorik olma/yapılan işle ilgili olmama (2), eleman yetersizliğinden dolayı (az) katıl(ama)ma (1) olarak belirtmiştir. Aldıkları eğitimin yeterli olmadığını düşünen bazı çalışanların ifadelerine aşağıda yer verilmiştir:

“İşe başladıktan dört ay sonra İSG eğitimi almıştım ama çok yüzeysel ve departmanla ilgili olmadığından, yeterli olduğunu düşünmüyorum. Daha detaylı ve departmana yönelik bir eğitim olabilirdi.” (K18, erkek, mutfak, kaygan zeminde düşme, iki gün rapor)

“İşe başladıktan 2-3 ay sonra iş sağlığı güvenliği eğitimi almıştım fakat şu an pek de hatırlamıyorum. Yeterli olduğunu düşünmüyorum tabii ki çünkü çok yüzeysel şeylerden bahsedilmiş ve üzerinde durulmamıştı.” (K20, kadın, kat hizmetleri, yüksekten düşme, iki gün rapor)

“Her yıl mutlaka kurumsal işletmeler İSG eğitimi verirler. Ben de yaklaşık üç yıldır düzenli olarak senede bir defa bu eğitimlere katılıyorum. Genelde turizm sektörü çalışanları için bu eğitim yüksek sezona başlamadan hemen önce verilir. Ancak ben hiçbir zaman bu eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Teorik olarak alanında uzman kişiler bu eğitimlerde katılımcılara teorik olarak bilgiler sunuyor ve yeteri kadar bu önemli hususların üzerine düşülmeden sonlandırılıyor. Anlayacağınız eğitim “sözde eğitim” olarak insan kaynakları raflarındaki yerini alıyor.” (K4, erkek, resepsiyon, incinme, işe devam)

“Fakat çok yetersizdir. Eğitim 20 dakika sürdü çünkü shifttime geri dönmem gerekiyordu. Eleman yetersizliğinden dolayı tam eğitim alamadık.” (K13, kadın, resepsiyon, çarpma /çarpılma - servis aracının kaza yapması, iki gün rapor)

Önleyici çalışmalar ve yükümlülükler

Katılımcıların, iş kazası geçirdikleri otellerde gerçekleştirilen önleyici çalışmalara ilişkin verdikleri bilgiler sonucunda; koruyucu malzeme sağlanması (3), tekrarlanmaması için değerlendirme yapma (3) ramak kala vb. bildirimleri teşvik etme (3), risk değerlendirmesi yapma (2), çalışma alanlarının sürekli kontrolü (1), tamir-bakım (1) ve uyarıcı yazılar konulması (1) kodları oluşturulmuştur.

“Benim olayımdan sonra yerler ne zaman silinse muhakkak ıslak zemin levhası konuldu.” (K19, erkek, belboy, kaygan zeminde düşme, iki gün rapor)

“İş kazaları azalsın veya yanlış durumlardan haber olunması için koridorlarda ramak kala kutuları var. Bir çalışan bir kaza olabileceğini düşündüğü, yaşadığı durumu yazıyor veya olabilecek kaza riskini yazıyor.” (K14, erkek, mutfak, kesme, üç gün rapor)

“Diğer departmanlar derken tabii ki bizde en çok sıklıkla mutfak bölümü biraz riskli oluyor. Orda iş kazaları olabiliyor, bu da en çok bıçak ve yağlı ortam olmasından dolayı ayak kayması ile düşme vakaları olabiliyor. Tabii ki iş kazasından sonraki gerekli değerlendirmeler yapılıyor. Bunlar rapor halinde oluşturuluyor.” (K10, erkek, teknik servis, elektrik çarpması, bir hafta rapor)

Katılımcıların iş kazalarının önüne geçmek için neler yapılması gerektiğine ilişkin yanıtları; işyerinin (18), çalışanların (7) ve devletin (3) yapması gerekenler olmak üzere üç ayrı ifade ile kodlanmıştır (Tablo 6).

Tablo 6: Katılımcıların iş kazalarının önlenmesine ilişkin değerlendirmeleri

Çalışılan birim / Öneriler	Çamaşırhane	Kat hizmetleri	Mutfak	Önbüro	Servis	Teknik servis	Toplam
İşyeri tarafından yapılması gerekenler	1	2	6	2	6	1	18
Çalışanların yapması gerekenler	1		2	2		1	6
Devletin yapması gerekenler		1	1		1		3

İşyerinin yükümlülükleri, bu kategori içerisinde katılımcıların en çok üzerinde durdukları alt başlık olmuştur. Katılımcıların ifade ettiği işyeri yükümlülükleri çoğunlukla hizmet organizasyonuna, diğer bir deyişle güvenli çalışma ortamının oluşturulmasına ilişkindir. Verilen eğitimlerin genellikle yetersiz olduğunu ifade eden katılımcılar; eğitimin, güvenli iş ortamının önemli bir parçası olduğunu farkındadır. Ancak burada sözü edilen eğitim, tekrarlı (3), daha detaylı (2), çalışılan departmana yönelik (2), tüm kademeler için (1) ve tehlike anında ne yapılacağına özellikle anlatılacağı (1) şekilde tasarlanmalıdır.

“İşyerinde yaşanan kazaları ve sağlık sorunlarının önüne geçmek için ilk önce çalışana doğru bir iş güvenliği eğitimi verilmesi kanaatindeyim, çünkü her şey eğitim ile başlıyor ve çalışanların her türlü eylemi bu düşünce çerçevesinde hareket ediyor.” (K16, erkek, teknik servis, yüksekte düşme, altı gün rapor)

“Dediğim gibi eğitimi verip çekilmemesi lazım işyerinin. Tekrar edilmesi işe yarıyor yani, en azından bende yarıyor. Böyle kâğıt üzerinde bir şeyler yapmakla değil de daha çok çalışanın bilinçlenmesi gerekiyor. O da eğitimlerden çok üst ilişkisinde tecrübeli kişinin tecrübesize birinci ağızdan tecrübelerini anlatmasıyla daha sağlam oluyor. Yani ben öyle düşünüyorum.” (K21, erkek, servis, kaygan zeminde düşme, bir hafta rapor)

Katılımcılara göre güvenli çalışma ortamı için işyeri tarafından gerçekleştirilmesi gereken diğer konular önlem (5), risk analizi (4), kontrol (4), işe uygun koruyucu ekipman (3), çalışana değer verme (2), zaman ve personel planlaması (2) olarak tespit edilmiştir.

Dinlenme zamanında dinlenebilecek yerimiz yok. Resepsiyonda sandalye yok. Dinlenme zamanımız yok. Ne zaman vakit bulursak o zaman. Yemekler, beslenme kötü. Genellikle dışarıdan söylüyoruz, düzensiz beslenme kaynaklı sağlık sorunları ve kilo kaybı yaşıyoruz. Bu nedenle fiziken ve psikolojik olarak sağlıklı değiliz. (K13, kadın, resepsiyon, çarpma / çarpılma - servis aracının kaza yapması, iki gün rapor)

“Çalışanlara yönelik yük, baskı azaltılmalı. Çünkü genelde iş kazaları ya aşırı yorgunluktan dalgınlıkla oluyor ya da hızlı iş yapmaya çalışırken dikkatsiz oluyorsun ve iş kazası oluyor.” (K14, erkek, mutfak, kesme, üç gün rapor)

İş kazalarının önlenmesi amacıyla çalışanların daha dikkatli olması (3), tedbirli davranması (2), acele etmemesi (1), ihmalkâr davranmaması (1), daha duyarlı olması (1) ve inisiyatif alması (1) gerektiği belirtilmiştir. İş kazalarının önlenmesi için çalışanların yapma(ma)sı gerekenlerden en fazla bahsedenler mutfak (2) ve ön büro (2) çalışanı katılımcılardır.

“Çalışan personelin de inisiyatif alması gereken anlar olabilir. Mesela kuru temizleme bölümü fiziki olarak ayrı bir bölümdür; kuru temizleme makinesinde solvent perflot isimli, petrole dayanan bir kimyasal kullanılır. Bu da kanser yapar, uçucudur ve bu kuru temizleme makinesini kullanan arkadaş teçhizatını düzgünce kullanmalıdır. Çünkü kapak açıldığında dahi bir miktar solvent salınımı olur. Bununla ilgili uzmanlar rutin kontrollerini yaparlar, değer fazla ise makinada kaçak vardır; yetkili servise haber vermek zorundadır. Bu makinede kokuyu çekmesi için bir bölümünde torba içinde kömür konulur, solventin kokusunu çekmesi için. Eğer koku geçmiyorsa kömür değiştirilir. Hala değişmiyorsa makine kapatılıp haber verilmelidir departman müdürüne. Burda işi durdurmak zorundasınız, bu da sizin inisiyatifinizde. Demek istediğim, risk varsa derhal durdurulmalı ama personeller genelde boş verip işi durdurmaktan korkarlar. İnisiyatif alıp durdurup herhangi bir şüphede dahi bilgi verilmesi gerekir.” (K22, erkek, çamaşırhane, kaygan zeminde düşme, bir hafta rapor)

Katılımcılara göre iş kazalarının önüne geçebilmek için *devletin* yasa koyucu (1) ve denetim sağlayıcı (2) olması gerekmektedir.

“Daha sıkı önlemler alınmalı ve daha çok denetimler yapılmalı. Yoksa işin ucu kaçtı mı kimse sizle ilgilenmiyor. Kaza geçiren siz oluyorsunuz ve asıl zararı siz görüyorsunuz. Devlet tarafından bu kontroller sıklaştırılırsa bence çözüm üretilmiş olur.” (K20, kadın, kat hizmetleri, yüksekte düşme, iki gün rapor)

Sonuç ve öneriler

Bu çalışmada otellerde çalışanların yaşadıkları iş kazalarının neler olduğu, nedenleri ve önlenmesi için neler yapılabileceği sorularına çalışanların bakış açısıyla yanıt aranmıştır. Genellikle sayfiye otellerinde ve yiyecek-içecek departmanı ağırlıklı çalışanların oluşturduğu katılımcıların, i) en çok *düşme* kaynaklı akut travma türü iş kazası geçirdikleri, ii) bu kazalar sırasında en fazla iş esnasında sürekli kullandıkları *kollarının* yaralandığı, iii) istemsiz olarak kendi kusurlu davranışları, dikkatsizlikleri veya ihmalleri nedeniyle, yani ağırlıklı olarak *güvensiz davranışlarından* kaynaklı iş kazaları yaşadıkları, iv) bazılarının, geçirdikleri kazanın ciddiyetine rağmen çalışmaya devam ettikleri, dolayısıyla bu durumun herhangi bir kayda yansımadağı, v) aldıkları İSG *eğitimi* genellikle yetersiz ve yüzeysel buldukları, vi) kendi kusurlarını kabul etmekle birlikte, iş kazalarının önlenmesinde en çok *işletmelerin yapması gereken yükümlülükler* vurgu yaptıkları tespit edilmiştir.

Buchanan vd.’nin (2010) çalışmalarında otel çalışanları arasında meydana gelen iş kazalarının en fazla akut travma kaynaklı olduğu, bu kazaların KİS kaynaklı kazalardan bir buçuk kat fazla gerçekleştiği ortaya çıkarılmıştır. Bu çalışma kapsamında görüşülen katılımcıların neredeyse tamamının “iş kazası” denilince öncelikle akıllarına ani gelişen, genellikle çarpma, düşme, vb. kaynaklı iş kazaları geldiği anlaşılmaktadır. Oysa birdenbire olan ve kişiyi fiziksel ve/veya ruhsal olarak sekteye uğratan her tür olay iş kazası olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla KİS kaynaklı iş kazaları bu çalışma kapsamında yeterince temsil ve izah edilememiştir.

TMMOB’un 2012 yılındaki SGK verilerinden derlediği raporunda tüm endüstriler içerisinde en fazla sıkıştırma, ezme, batma ve kesmeler (%26) görüldüğü belirtilmiş; ardından makinelerin sebep olduğu kazalar (%18), düşen cisim kaynaklı kazalar (%15), düşme (%11), taşıt kazaları (%5) ve diğer kaza türleri sıralanmıştır (TMMOB, 2018). Bu rapordan yola çıkarak, düşme kaynaklı kazaların, esasında %26 ile en fazla görülen kazalardan olduğu söylenebilir. Otellerde mutfak, servis ve kat hizmetleri çalışanları için ortak olarak kabul edilen İK risklerinden biri olan düşme (Yağmurluklu, 2016), bu çalışma kapsamında görüşülen tüm bölümlerde en az bir katılımcının maruz kaldığı ve en fazla karşılaşılan iş kazası türüdür. Bununla birlikte, farklı departmanlar için farklı riskler ön plana çıkabilmektedir. Örneğin Yağmurluklu (2016), yiyecek-içecek departmanında iş kazalarına neden olabilecek en riskli durumları sırasıyla yanma/haşlanma, elektrik çarpması, el kesme, düşme ve malzeme düşmesi; kat hizmetlerinde ise malzeme düşmesi, düşme ve yanma olarak belirtmiştir.

Akkuş ve Çavuş’un (2016) AB ülkelerindeki konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri çalışanların geçirdikleri iş kazalarını inceledikleri çalışmalarında yaralanmalar (%36) ilk sırayı almış; ardından

çıkıklar-burkulma ve incinmeler (%20), beyin sarsıntıları (%13), kırıklar (%7), yanıklar (%6) ve diğer yara türleri gelmiştir. Farklı bir sınıflandırma kullanılmış olmakla birlikte, söz konusu araştırmanın sonuçları, bu çalışmanın bulgularıyla paralellik göstermektedir: Yaralanmalar çoğunlukla düşme kaynaklıdır. Dolayısıyla, yukarıda da belirtildiği üzere, *düşme* en fazla dikkati çeken iş kazası türüdür. Ağır lama endüstrisinde, özellikle de mutfaklarda meydana gelen iş kazaları en çok kayma, tökezleme, düşme veya kesme kaynaklıdır ve bunlara genellikle su, yağ veya yemek artıkları sebep olmaktadır (EU-OSHA, 2008b; Dinçer ve Utlu, 2017). İstatistikler de iş kazalarına bağlı düşmelerin %67'sinin kayma ve tökezlemelerden kaynaklandığını; %30'unu ise yüksekten düşmelerin oluşturduğunu göstermektedir (CCOHS, 2018). Bu çalışmada da katılımcılar en fazla kaygan zeminde düşüklerini belirtmişlerdir.

Öte yandan özellikle mutfaklarda yapılan bazı araştırmalarda yukarıda verilen ve kaza türlerini gösteren oranların değişiklik gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu durumun olası nedeni örnekleme dahil edilen otellerin tür, büyüklük, çalışılan zaman, vb. bakımlardan aralarındaki farklılıklar olabilir. Muhakkaktır ki yoğun tatil beldelerindeki büyük ve hareketli mutfaklarda görülen İK türleri ile daha küçük yerleşim yerlerindeki, nispeten sakin mutfaklarda görülenler değişkenlik gösterebilir (Üner ve Ayberk, 2019). Farklı ülkelerdeki mutfaklar ve diğer çalışma alanları için de durum benzerdir; yapısal, hukuki, beşerî pek çok faktörden dolayı meydana gelen iş kazaları oransal olarak farklılık gösterebilmektedir. Örneğin Kenya'da yapılan bir çalışmada düşme/kayma, yanık ve kesikler, mutfak çalışanlarında aynı oranda tespit edilmiştir (Cherono, 2011). Şehir otellerindeki mutfak çalışanları üzerine yapılan bir başka çalışmada ise kesik ve yanma/haşlanma, sırasıyla aşçılar ve bulaşık/temizlik personeli arasında ilk sırada görülen iş kazaları; mutfak çalışanları arasında yaygın olarak rastlanan diğer kaza türleri düşme ve elektrik çarpmasıdır (Şahin ve Erkal, 2010).

Buchanan vd. (2010), otel çalışanları arasında iş kazalarının en fazla üst ekstremitede hasara yol açtığını; sırasıyla sırt ve alt ekstremitenin, diğer yaygın etkilenen vücut bölgeleri olduğunu saptamışlardır. Akkuş ve Çavuş'un (2016) çalışmalarında da AB'deki konaklama ve yiyecek-içecek hizmetlerinde çalışanların geçirdikleri iş kazalarının %49'unun kollarda, %23'ünün bacaklarda, %10'unun ise sırtta meydana geldiği ifade edilmiştir. Bu çalışmada da otel çalışanlarının iş sırasında en fazla kullandıkları uzuvları olması dolayısıyla *kollar*, iş kazasından en fazla etkilenen vücut bölümü olmuş; sırt ve bel bölgesini kapsayan omurga ile bacaklar, iş kazaları sırasında en fazla etkilenen diğer bölgeleri oluşturmuştur.

Bu çalışmada iş kazalarının nedenleri güvensiz davranışlar ve güvensiz ortam olarak çerçevelenmiştir. Çalışanların kendi beyanlarına dayanan araştırma bulgularına göre çalışanların *güvensiz davranışları*, güvensiz çalışma ortamından iki kat daha fazla iş kazası ile sonuçlanmaktadır. Şahin ve Erkal'ın (2010) şehir otellerindeki mutfak çalışanları üzerine yaptıkları çalışmanın bulguları iki grupta toplanacak olursa; literatürle uyumlu olarak, güvensiz davranışlar, %72,1'lik oranla en fazla iş kazası geçirme nedeniyle güvensiz ortam, %20,4 ile ikinci sırada yer almaktadır². Aynı çalışmada güvensiz davranışlar içerisinde yer alan dikkatsizlik, en büyük iş kazası nedeni olarak tespit edilmiştir. Üner ve Ayberk (2019) de mutfakta gerçekleşen iş kazalarının en büyük nedenlerinin; çalışanların İSG konusundaki bilgi eksikliği ve bu konuya yeterince önem vermemeleri olduğunu belirterek güvensiz davranışlara işaret etmişlerdir.

Bu çalışma kapsamında çalışanın bilgi, eğitim ve deneyim eksikliği, "istemsiz kusur" kodu altında toplanmış ve güvensiz davranış olarak değerlendirilmiştir. Öte yandan, çalışanın yapacağı iş veya ortam ile ilgili yeterli bilgiye sahip olması, yeterli eğitimi alması ve bu eğitimlerin ve işbaşı uygulamaların takibinin ve denetiminin yapılması, işverenin yükümlülüğündedir. Dolayısıyla aksi hallerin, güvensiz ortam içinde değerlendirilmesi daha doğru olabilir. Çalışanların, bilincinde olmadan "kendi kusurları" olarak ifade ettikleri, aslında işletmelerin işe alım süreciyle başlayan ve orada çalışıldığı sürece devam eden yükümlülüklerinin parçası olan, bu "istemsiz" durumlar da güvensiz ortama eklendiğinde; bu

² Güvensiz davranışlar: dikkatsizlik (%44), koruyucu giysi kullanılmaması (%17.4), araç-gereçle ilgili bilgi yetersizliği (%10.7). Güvensiz durumlar: zeminin kaygan olması (%8.7), araç-gerecin bakımının iyi yapılmaması (%6.8), aydınlatmanın yetersizliği (%2.9), mutfak düzeninin iyi olmaması (%2). "Uykusuzluk", istemsiz kusur, ihmal veya organizasyon kaynaklı olup olmadığı anlaşılamadığından bu iki grup dışında bırakılmıştır.

çalışma kapsamında gerçekleşen iş kazalarının, büyük ölçüde *güvensiz ortamdan* kaynaklandığı söylenebilir. Burada dikkate alınması gereken bir başka husus da -oranlardan bağımsız olarak- çalışan (güvensiz davranış) kaynaklı risklerin, görece daha hafif kazalara dönüşürken; işletme (güvensiz durum/ortam) kaynaklı risklerin daha ağır ve ölümcül sonuçlara yol açması dolayısıyla bireysel, toplumsal ve ekonomik olarak vereceği hasarın büyüklüğüdür.

Eğitim, bu çalışma kapsamında katılımcıların geçirdikleri iş kazalarının olası nedenleri ile ilgili verdikleri cevaplar arasında değildir; dolayısıyla da bu kategori altındaki içerik analizi sonuçlarına yansımamıştır. Buradan yola çıkarak İSG ile ilgili çoğunlukla yüzeysel eğitim alan katılımcıların, geçirmiş oldukları iş kazalarının olası bir nedeni olarak *eğitimi* görmedikleri sonucu çıkarılabilir. Bununla birlikte, kendilerine “yaşanan iş kazalarını önlemek için neler yapılması gerektiği” sorulduğunda eğitim, en çok üzerinde durulan önleyici yaklaşım olarak öne çıkmıştır. Eğitim, Dinçer ve Utlu’nun (2017) restoranlarda İSG üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada da özellikle çalışanlardan (güvensiz davranış) kaynaklı kazaların önüne geçilmesinin en önemli yolu olarak belirtilmiştir.

İSG eğitimi, bu çalışmada çalışanların çoğunluğunun yetersizliğine vurgu yaptığı bir konudur. Bu durumun nedenleri arasında eleman eksikliği nedeniyle eğitimlere katılamama yer almakla birlikte, asıl sorun verilen eğitimlerin yüzeysel kalması ve yapılan işteki riskleri içermemesidir. Güvenliğin özellikle önem taşıdığı işler için çalışanların iş sırasında karşılaşılabilecekleri durumlara özel eğitimler verilmesi gerekir (Hofmann vd., 2017). Öte yandan çalışanların eğitimle ilgili üzerinde durduğu bir başka husus, eğitimin bilhassa farkındalık oluşturma ve hatırlatma yönüyle ilgilidir. Verilen eğitimin derinliği kadar, tekrarlanması da önemlidir. Çalışanların yaptıkları işle ilgili risklerin, bildikleri düşünülse dahi, belirli aralıklarla ve eğitimler yoluyla hatırlatılması, öğrenme ve uygulama sürecinin önemli bir parçasıdır.

İş güvenliği konusunda 100 yılı aşkın süredir yapılan çalışmalar da iş sağlığı güvenliği eğitimi vermenin önemini ortaya koymaktadır (Hofmann vd., 2017). Çalışmalar, özellikle de eğitimin, çalışanın daha aktif olacağı şekilde gerçekleştirilmesi durumunda iş sağlığı güvenliğine ilişkin bilgi ve performansın da o derece yüksek olacağını göstermektedir (Burke, Salvador, Smith-Crowe, Chan-Serafin, Smith ve Sonesh, 2011). Güvensiz davranışların düzeltilmesi, güvensiz ortamın ortadan kaldırılmasından daha zor olsa da eğitim ve bilinçlendirme yoluyla çalışanlarda güvenlik kültürü oluşturulmazsa iş kazalarının önlenmesi mümkün değildir (Dinçer ve Utlu, 2017). Çalışanlara, küçük veya büyük, yaptıkları işin ne kadar önemli ve değerli, üstelik diğer işlerle bağlantılı olduğu gösterilebilirse; iş kazalarının önüne geçmek için önemli bir adım atılmış olur. Bu da ancak eğitimle ve motivasyonla mümkün olabilir. Eğitim sırasında çalışanlara sadece yaptıkları işi nasıl daha iyi ve güvenli yapacaklarının değil, aynı zamanda yaptıkları işin, daha genel olarak da davranışlarının, nasıl birbiriyle bağlantılı olduğunun da anlatılması gerekir.

İş kazalarının %97-98’inin önlenemez olduğu belirtilmektedir (Aytaç, 2011; Kalkan ve Kalkan, 2016). 6331 sayılı kanunda iş kazalarının nasıl önlenmesi gerektiği açık seçik yazılıdır. Çalışanların işle ilgili sağlık ve güvenliklerinin sağlanması, işverence yerine getirilmesi gereken bir yükümlülüktür (6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, m.4). İşverenlerin kanunda bahsi geçen bu yükümlülükleri arasında mesleki risklerin değerlendirmesini yapmak, bu risklerin önlenmesi için çalışmalar yapmak, eğitim ve bilgi vermek, gerekli araç gereçleri temin etmek, mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapmak, İSG tedbirlerine uyulup uyulmadığını takip etmek, çalışana verilen görevlerde İSG’ye uygunluğu esas almak, vb. hususlar yer almaktadır. Ancak 50’den az çalışanı olan az tehlikeli işyerlerinde kanunun tam anlamıyla yürürlüğe girmesi 1 Temmuz 2020’yi beklemiştir. Turizm işletmelerinin çok büyük çoğunluğunun 50’nin altında çalışanı bulunan az tehlikeli grupta yer aldığı göz önüne alındığında; İSG uygulamalarının pek çok turizm işletmesi için öneminin anlaşılabilmesi muhtemeldir. Dolayısıyla bundan sonrası için işletmelerin, İSG konusuna önem verip iş kazalarını önlemeden önce yaklaşımı içerisine girmeleri gerekmektedir. Bu çalışma kapsamında bunun yolu; i) öncelikle işletmeler tarafından ne tür hizmetler sunulduğunun ve sunulan bu hizmetlerdeki yaygın iş kazalarının (ve -bu araştırma kapsamı dışında tutulan- meslek hastalıklarının) neler olduğunun belirlenmesi, ii) yapılan işlerle ilgili risklerin saptanması ve bu riskleri ortadan kaldıracak ya da hiç değilse en aza indirecek tedbirlerin alınması ve iii) güvenli iş ortamının oluşturulması için bireysel ve örgütsel düzeyde çaba sarf edilmesinin desteklenmesi olarak özetlenebilir. İSG uygulamalarına duyulan

ihtiyacın ve bu uygulamaların ne kadar önemli olduğunun farkında olmak, misafirlerin yüzünü güldürmek için çabalayan otel çalışanlarına güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlamak için gereklidir (Ambardar ve Raheja, 2017).

Kaynakça

- Akkuş, G. (2016). An analysis of accidents at work in “core” tourism industries. M. Kozak ve N. Kozak (Ed.) *8th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure* (s. 69-73). Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi.
- Akkuş, G. ve Çavuş, Ö. (2016). Turizm sektöründe iş sağlığı ve güvenliği. B. Filizöz ve A. Kocabacak (Ed.) *6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu açıklamalı ve sektörel veriler ışığında Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları* (ss. 128-166). Seçkin Yayıncılık.
- Ambardar, A. (2015). Occupational safety and health of laundry employees in hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 8(1), 32-39.
- Ambardar, A. ve Raheja, K. (2017). Occupational safety and health of hotel housekeeping employees: a comparative study. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10(2), 22-31.
- Aytaç, S. (2011). İş kazalarını önlemede güvenlik kültürünün önemi. *Türk Metal Dergisi* 147, 30-33.
- Başağa, H. ve Çelik, F. (2016). İnşaat sektöründe iş sağlığı ve güvenliği. B. Filizöz ve A. Kocabacak (Ed.) *6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu açıklamalı ve sektörel veriler ışığında Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları* (ss. 103-127). Seçkin Yayıncılık.
- BM İnsan Hakları Bildirgesi. (1948). *İnsan hakları evrensel bildirgesi*. TBMM insan hakları komisyonu. 18 Ocak 2021 tarihinde <https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/203-208.pdf> adresinden erişildi.
- Buchanan, S., Vossen, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J.A.M., Mirer, F., Orris, P. ve Punnet, L. (2010). Occupational injury disparities in the US hotel industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 116-125.
- Burke, M., Salvador, R., Smith-Crowe, K., Chan-Serafin, S., Smith, A. ve Sonesh, S. (2011). The dread factor: how hazards and safety training influence learning and performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 46-70.
- CCOHS. (2018, Haziran 4). *OSH answers fact sheets*. Canadian centre for occupational health and safety. 18 Ocak 2021 tarihinde https://www.ccohs.ca/oshanswers/safety_haz/falls.html adresinden erişildi.
- Cherono, L. (2011). *Occupational accidents in hotels within Eldoret Town, Kenya: awareness and prevention* [Yüksek lisans tezi], Kenyatta University. 30 Ocak 2021 tarihinde <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/3875/Cherono%20Lydia.pdf?sequence=3&isAllowed=y> adresinden erişildi.
- Dinç, A. (2016). İş sağlığı ve güvenliği'nin ekonomik yönden analizi. B. Filizöz ve A. Kocabacak (Ed.) *6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu açıklamalı ve sektörel veriler ışığında Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları* (ss. 19-41). Seçkin Yayıncılık.
- Dinçer, Ö. ve Utlu, Z. (2017). Restoran sektöründe yaşanan iş kazalarını önlemede iş sağlığı ve güvenliğinin önemi. *Aydın Gastronomy*, 1(2), 41-50.
- Esin, A. (2007). İş kazalarına değişik yaklaşım - davranışsal güvenlik. *Mühendis ve Makina*, 48(567), 3-9.
- EU-OSHA. (2004, Kasım 1). *Safety and health risks in HORECA*. 8 Kasım 2015 tarihinde <https://osha.europa.eu/en/publications/e-fact-22-safety-and-health-risks-horeca/view#:~:text=This%20E%2DFact%20offers%20an,and%20air%20temperature%20and%20quality> adresinden erişildi.
- EU-OSHA. (2008a). *Protecting workers in hotels, restaurants and catering*. 8 Kasım 2015 tarihinde <https://osha.europa.eu/en/publications/report-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering> adresinden erişildi.
- EU-OSHA. (2008b, Ocak 11). *E-facts 23, good practice: accident prevention in HORECA*. 8 Kasım 2015 tarihinde <https://osha.europa.eu/en/publications/e-fact-23-good-practice-accident-prevention-horeca> adresinden erişildi.
- Eurostat. (2009). *8.6% of workers in the EU experienced work-related health problems*. 8 Kasım 2015 tarihinde <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3433488/5283817/KS-SF-09-063-EN.PDF.pdf/10b62d3b-e4dd-403f-b337-af6ffd3de8de?t=1414687593000>, adresinden erişildi.

- Eurostat. (2015). *Accidents at work statistics*. 1 Ağustos 2015 tarihinde https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Accidents_at_work_statistics adresinden erişildi.
- Eurostat. (2018, Eylül 12). *Glossary: non-fatal accident at work*. 18 Ocak 2021 tarihinde https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Non-fatal_accident_at_work adresinden erişildi.
- Eurostat. (2019a, Kasım). *Accidents at work statistics*. 18 Ocak 2021 tarihinde https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Accidents_at_work_statistics#Analysis_by_activity adresinden erişildi.
- Eurostat. (2019b, Mart 6). *Glossary: fatal accident at work*. 18 Ocak 2021 tarihinde https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Fatal_accident_at_work adresinden erişildi.
- Eurostat. (2019c). *Tourism industries - economic analysis*. 18 Ocak 2021 tarihinde https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_economic_analysis adresinden erişildi.
- Gan, J.-E. ve Quah, J.-E. (2015). The relevance of occupational health and safety training in hospitality education: a Malaysian perspective. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 4(2), 217-233.
- Gordon, R. (1998). The contribution of human factors to accidents in the offshore oil industry. *Reliability Engineering and System Safety*, 61, 95-108.
- Hofmann, D., Burke, M. ve Zohar, D. (2017). 100 years of occupational safety research: from basic protections and work analysis to a multilevel view of workplace safety and risk. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 375-388.
- ILO. (2019). Safety and health at the heart of the future of work - building on 100 years of experience. 18 Ocak 2021 tarihinde https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686645.pdf adresinden erişildi.
- İOSH. (2019, Haziran 12). *Elephant in the room*. 18 Ocak 2021 tarihinde <https://www.ioshmagazine.com/elephant-room> adresinden erişildi.
- Kalkan, I., & Kalkan, C. (2016). Gıda sektöründe iş sağlığı ve güvenliği. B. Filizöz ve A. Kocabacak (Ed.) *6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu açıklamalı ve sektörel veriler ışığında Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları* (ss. 43-101). Seçkin Yayıncılık.
- Kuo, N., Cheng, Y., Chang, K. ve Ying, W. (2020). Establishing a measurement scale for safety culture in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 12-28.
- McHugh, M. (2012). Interrater reliability: the kappa statistic. *Biochemia Medica*, 22(3), 276-282.
- Özer, S., Tüzüncan, D. ve Köse, B. (2013). Turizm sektöründe iş kazaları ve meslek hastalıklarına yönelik tespitler ve tedbirler. K. Karamustafa (Ed.) *14. UTK Bildiriler Kitabı* (ss. 1136-1149). Detay Yayıncılık.
- Şahin, H. ve Erkal, S. (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş kazası geçirme durumlarının ve kaza nedenlerinin belirlenmesi. *Sağlık ve Toplum*, 20(2), 40-48.
- SGK. (2017a). *2017 yıllık bölüm 1 işyeri ve sigortalılara ait istatistikler*. 27 Ocak 2021 tarihinde http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari adresinden erişildi.
- SGK. (2017b). *2017 yıllık, bölüm 3-1 iş kazası ve meslek hastalıkları istatistikleri (4a)*. 27 Ocak 2021 tarihinde http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari adresinden erişildi.
- SGK. (2019). *2019 yıllık, bölüm 3-1 iş kazası ve meslek hastalıkları istatistikleri (4a)*. 27 Ocak 2021 tarihinde http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari adresinden erişildi.
- Bureau of Labor Statistics. (2019, Kasım 04). Employer-reported workplace injuries and illnesses - 2019. 19 Ocak 2021 tarihinde <https://www.bls.gov/news.release/pdf/osh.pdf> adresinden erişildi.
- Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB). (2018, Mart). *İşçi sağlığı ve iş güvenliği*. Ankara: Ankamat. 24 Ocak 2021 tarihinde <https://www.mmo.org.tr/sites/default/files/ISG%20raporu%202018.pdf> adresinden erişildi.

- Turizm Güncel. (2018, Ağustos 20). *Antalya'da 5 yıldızlı bir otel çalışanı daha 'iş kazası' kurbanı*. 18 Ocak 2021 tarihinde <https://turizmguncel.com/haber/antalya'da-5-yildizli-bir-otel-calisani-daha-'is-kazasi'-kurbani-h35260.html> adresinden erişildi.
- Üner, M. ve Ayberk, H. (2019). Düzce ilindeki mutfak çalışanlarının genel bilgileri ile kaza geçirme oranlarının incelenmesi. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 7, 849-860.
- WHO. (2008). XVIII world congress on safety and health at work. 24 Ocak 2021 tarihinde <https://www.who.int/ceh/news/events/seoulconf08.pdf> adresinden erişildi.
- Yağmurluklu, Y. (2016). *Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (10. Bs.). Seçkin.
- 5510 sayılı sosyal sigortalar ve genel sağlık sigortası kanunu. (2006). T.C. Resmi Gazete, 26200, 16 Haziran 2006.
- 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28339, 30 Haziran 2012.

Etik kurul onayı

2020 yılı öncesi araştırma verilerinin kullanılması sebebi ile bu araştırma, etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.