

Hakemli Makale / Refereed Article

Geliş Tarihi / *Received*: 29.08.2016 • Kabul Tarihi / *Accepted*: 21.12.2016

Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Sorunlar: Kavramsal Bir Değerlendirme

Elbeyi PELİT*

Merve GÜLEN**

Öz

Bu çalışmanın amacı, önemli bir insan kaynakları yönetimi işlevi olan koruma ve geliştirme kapsamında turizm işletmelerinde yaşanan sorunların genel bir bakış açısıyla değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu kapsamda, ilgili literatürde konuyla ilgili olan daha önceki çalışmalar incelenmiş ve turizm işletmelerinde yaşanan bu sürece dair sorunlar; iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması ve çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme olarak ayrı ayrı alt başlıklar halinde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca bu süreçte yaşanan sorunların çözümünde; insan kaynakları yönetimi biriminin rolü ve önemi de vurgulanmıştır. Son olarak ise söz konusu bu süreçte yaşanan sorunlara özet bir bakış sunulmuş/değerlendirilmiş ve konuyla ilgili işletme-yöneticilere ve araştırmacılara öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Turizm işletmeleri, insan kaynakları yönetimi, koruma ve geliştirme, çalışan sağlığı, iş güvenliği, çalışma yaşam kalitesi*

The Problems in the Scope of Protection and Development in Tourism Enterprises as an Human Resources Management Function: A Conceptual Evaluation

Abstract

The aim of this study is to evaluate main problems under the frame of protection and development which are some of the most important human resources management functions in tourism enterprises. In this context, previous studies were examined and the problems in tourism enterprises such as work-workforce safety and health, protection of legal rights of employees and work life health, employee development and enhancement were explained in detail as separate subtitles. Also the role of human resources management unit's importance in problem solving process was emphasized. Lastly, under the frame of general evaluation explanations, a brief view to the problems in the process is provided and several research suggestions were given about the subject.

Keywords: *Tourism establishments, human resource management, employee health, job security, quality of working life*

* Doç. Dr.; Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi, elbeyipelit@aku.edu.tr

** Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi,
merve_bolu@hotmail.com

GİRİŞ

Hangi alanda faaliyet gösterirse gösterecek işletmelerin önemli bir insan kaynakları işlevi olan koruma ve geliştirme kapsamındaki faaliyetleri kapsamındaki uygulamalardan olan; iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması ve çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme uygulamalarındaki başarılı uygulamaları, söz konusu işletmelerin genel başarılarında da vazgeçilmez unsurlar arasındadır. Bu kapsamda, bu işlev dahilinde ele alabileceğimiz iş-çalışan güvenliği, insan hayatı ve sağlığı ile ilgili olduğundan her şeyden önemli tutulması gereken önemli bir konu olarak görülmelidir. Hangi alanda faaliyette bulunursa bulunsun herhangi bir sektördeki çalışan iş kazası ve meslek hastalıklarına bağlı ölümlerinin ülkemizde gündemin ilk maddeleri arasında yer alması, özellikle bu konuda önemli ölçüde eksikliklerimiz olduğu noktasında bir veri sayılabilir. İş kazası ve meslek hastalıklarından dolayı gerekli önlemlerin alınmaması ve bunun sonucunda insanların hayatını kaybetmesi yaşanan olumsuzlukları gözler önüne sermektedir. Öte taraftan bu olumsuzlukların giderilmesine yönelik ülkemizde 30.06.2012 yılında çıkarılan “İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu” ise bu konudaki olumlu gelişmelerdendir (Yiğit, 2013).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramı, konuyla ilgili bazı kaynaklarda iş güvenliği ve sağlığı, çalışan güvenliği ve sağlığı veya iş sağlığı ve güvenliği gibi kavramlarla kullanımları mevcuttur. İnsan kaynakları yönetiminin önemli bir işlevi olan koruma ve geliştirme işlevinin en önemli faaliyetlerinden birini oluşturan söz konusu bu kavram, çalışmamızda daha kapsayıcı olması bakımından “iş-çalışan sağlığı ve güvenliği” başlığı şeklinde ele alınmıştır. Bu kavramları daha net anlamak için ayrı ayrı tanımlarını yapmak gerekir. Buna göre, iş sağlığı; çalışanların sağlığını, işin bir düzen içerisinde görülmesini, çalışanların kişisel gelişimleri için sağlıkla ilgili girişimlere etkin katılımlarını desteklemeyi amaçlayan, sağlık personeli tarafından yürütülen bir faaliyet biçimidir. İş güvenliği ise iş yerlerinde işin yürütülmesi sırasında oluşan tehlikelerden ve insan sağlığına zarar verebilecek koşullardan korunmak amacıyla yapılan çalışmalardır (Eroğlu, 2015: 2). Çalışan sağlığı, işletmelerde çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal durumlarının iyileştirilmesi, çalışma koşullarının düzenlenmesi, fiziksel, bedensel ve ruhsal niteliklerine uygun işlere yerleştirilmeleri, işin insana ve insanın da işe uyumunu hedefleyen tıp, mühendislik ve insan kaynakları yönetimi disiplinleriyle ilgili bir bilim dalı olarak tanımlanabilir. Çalışan güvenliği, meslek hastalıkları ve iş kazalarını azaltabilmek amacıyla işyerindeki çalışma koşullarının ayrıntılı olarak incelenmesi, sağlık ve güvenlik içinde işyeri faaliyetlerinin yürütülebilmesi için tıp, mühendislik ve insan kaynakları yönetimi disiplinleriyle ilgili bir bilim dalı olarak tanımlanabilir (Saruhan ve Yıldız, 2012: 173-174). Tüm bu hususlara ilişkin düzenlemeler bir işletmede insan kaynakları yönetiminin ilgilenmesi gereken önemli konulardan olup genellikle koruma ve geliştirme işlevi kapsamında yürütülen faaliyetlerdir.

Teknolojinin gelişmesiyle makine teçhizatı ortaya çıkan gelişmeler sosyal ve ekonomik yaşamı kolaylaştırmıştır. İnsanlar bu gelişmeden olumlu olarak etkilendikleri gibi iş kazalarına maruz kalmaları nedeniyle olumsuz olarak da etkilenmektedirler. Günümüz iş dünyasında insanlar teknolojik ürünlerle bir arada çalışmak mecburiyetindedir. Öyle ki çalışma ortamındaki faktörler nedeniyle yaşamsal tehlikelerle karşılaşılabilir. Bu nedenle, çalışma ortamında iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusu giderek çok daha önemli hale gelmektedir (Bütüner, 2011: 31). Nitekim çalışanın sağlıklı olması, sağlıklı davranışlarda bulunması, sadece kişiye fayda sağlamaya yetmez. İşletmenin verimliliği ve karlılığı da bu durumdan etkilenir. O halde, işletmelerde insan faktörünün varlığı, belirli sağlık ihtiyaçlarının karşılanması da gerekli kılmalıdır. Bu bağlamda iş kazaları ve özellikle meslek hastalıklarına karşı çeşitli önlemlerin alınması, stres ve çatışma gibi olguların en iyi şekilde yönetilerek çalışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi, sağlık şartlarının iyileştirilmesinin başlıca ön çalışmalarıdır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002: 289). Nitekim iş kazası ve meslek hastalıklarının meydana gelmesiyle ilgili olarak yapılan araştırmalar göz önüne alındığında, iş kazası ve meslek hastalığı sayılarının azımsanamayacak düzeyde olduğu görülmektedir. İş kazası ve meslek hastalıklarının önlenmesi, dolayısıyla iş-çalışan sağlığı ve güvenliği sağlanması adına yapılabileceklerin en etkili yolu, soruna insan kaynakları yönetimi açısından profesyonelce yaklaşmaktır (Karacan ve Erdoğan, 2011: 103). Bu konuda işletmelerde en önemli görevi üstlenecek olan da ilgili işletmelerin insan kaynakları yönetimi birimleri olacaktır.

İnsan kaynaklarının çalışanlarla olan ilişkilerine verimliliği artırma çabaları sadece sermaye artırma ile değil, zekâ temeline dayanan çalışmaları ile organizasyonun başarısı çalışanlara iyi bir çalışma yaşamı kalitesi sağlamakla mümkündür. Çalışma yaşam kalitesi iyi bir gözetim, iyi çalışma koşulları, yüksek ücret ve sosyal hakları ve ilginç, rekabetçi ve ödüllendirici bir iş demektir. Yüksek bir çalışma yaşam kalitesi için, çalışana örgüte olan katkısını etkileyecek daha büyük fırsatlar sunulmalıdır. Bu nedenle, proaktif yöneticiler ve insan kaynakları departmanları çalışanların karar verme sürecine daha etkili bir şekilde yer almalarını sağlayarak güçlenmelerini sağlayacak yollar bulmaktadırlar (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002: 307). Örgütlerde insan unsuruna gereken önemin verilmemesi, çalışanları ve örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Günümüzde bilim ve teknolojiye gelişmeler, yerleşim yeri ve iş yerlerinin büyümesi, hızlı nüfus artışı ve uluslararası rekabet, işletmeler için yeni yönetim anlayışlarını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, son yıllarda çağdaş yönetim anlayışını benimseyen örgütler için önemli olgulardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin temel amacı, örgütsel başarı sağlanırken, çalışanlar için de uygun çalışma koşullarını geliştirmektir. Çalışma yaşamının kalitesinin iyileştirilmesi, örgütsel etkinliğe ulaşmada, günümüz işletmelerinin temel unsurlarından biri olarak görülmektedir. Diğer taraftan faaliyetlerin büyük bir çoğunluğunun insan emeğine

dayandığı turizm işletmelerinin yapısal özellikleri, çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesini bu işletmeler açısından daha önemli kılmaktadır. Çünkü insan unsuruna dayalı olarak faaliyet gösteren bu işletmelerde işgücü, örgütsel etkinliğe ulaşmada en önemli kaynak olarak kabul edilmektedir (Erdem ve Kaya, 2013: 135-136).

İnsan kaynakları yönetiminin işlevlerinden biri olan koruma ve geliştirmenin diğer işlevleriyle de ilişkisi bulunmaktadır. Bu işlevler; iş analizi, personel bulma, seçme ve işe alma–yerleştirme, personel eğitimi, performans değerlendirme, iş değerlendirme ve ücret yönetimi, kariyer yönetimi, koruma ve geliştirme, çalışma–endüstri–sendikal ilişkiler, insan kaynakları ile ilgili yasal mevzuat–disiplin işlemleri, çalışanların güçlendirilmesi ve yetenek yönetimi, çalışan–çalışma davranışı konuları, insan kaynakları yönetimi ile ilgili diğer konular (motivasyon, stres yönetimi, mobbing, iş doyumu vb.) dir. Kavramsal olarak ele alınan bu makalede koruma ve geliştirmenin diğer işlevlerle olan ilişkisi de dikkate alınarak, insan kaynakları yönetiminin koruma ve geliştirme işlevi kapsamında turizm işletmelerindeki sorunlar ortaya konulmuştur. Buna ilave olarak insan kaynakları biriminin bu sorunların giderilmesinde üstlendiği rol üzerinde de durulmuş ve konuya yönelik ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

1. İnsan Kaynakları Yönetiminin Bir İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme ile İlgili Turizm İşletmelerindeki Sorunlar

1.1. İnsan Kaynakları İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirmenin Kapsamı

Endüstri Devrimi'nden beri, iş–çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili konular tartışılmakta, sivil toplum örgütleri, sendikalar, işverenler ve çalışanlar bu konudaki görüşlerini ortaya koymaya çalışılmaktadır. Günümüzde insan hakları ve iş yaşam kalitesi kavramlarının gündeme gelmesiyle birlikte, iş–çalışan sağlığı ve güvenliğinin önemi artmaktadır (Tayfur Ekmekci, 2014: 353). İnsan kaynakları yönetiminin işlevleri içerisinde yer alan iş–çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalar insan kaynakları yönetiminin koruma ve geliştirme işlevi ile ilişkilendirilmektedir. İnsan kaynakları yönetiminin amaçları göz önüne alındığında iş–çalışan sağlığı ve güvenliğinin sağlanabilmesi için gereken önlemlerin alınması, geliştirilmesi, meslek hastalıklarının önüne geçilmesi kısaca sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulabilmesi işletmelerin sorumluluğundadır. Bu doğrultuda, çalışan sayısına ve işyeri türüne bakılmaksızın her işletmede işyeri sağlık ve güvenlik birimleri oluşturulmakta; iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi ve diğer sağlık personeli bulundurmaktadır. İşletmelerde insan kaynaklarının sağlığı ve güvenliğinin devamlılığı için istihdam edilen iş güvenliği uzmanlarının çalışmalarında başarı sağlayabilmesi için öncelikle risk faktörlerini ortaya koyması gerekmektedir (Tarcan İçigen, 2016: 535).

İnsan kaynakları işlevi olarak koruma ve geliştirmenin kapsamı altında işin güvenli hale gelmesi için gerekli önlemler alınması, çalışma koşulları

iyileştirilmesi, çalışanın sağlığına ve işini sağlıklı bir ortamda yapmasına özen gösterilmektedir. Aynı zamanda gerek yeni çalışmalar gerekse mevcut çalışanlara yönelik işletme içi ve dışı oryantasyon ve eğitim programları, işgören geliştirme yöntemleri ve kariyer gelişim planların hazırlanması ve uygulanmasında bu işlevi de etkilemektedir (Atay, 2016: 28-29). Sanayileşme ve teknolojik gelişmelere paralel olarak özellikle işletmelerde en önemli üretim faktörleri arasında yer alan çalışanların sağlık ve güvenlik içinde çalışmalarının sağlanması, üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar çalışma ortamı ile bir bütün olarak ele alındığında, varlığı önemli olan çalışan kitlenin, çalışma esnasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan sağlığa zarar verebilecek kaza ve meslek hastalıklarına sebep olan fiziksel çevre faktörleri, kimyasal maddeleri, binaların teknik özellikleri gibi daha pek çok unsurdan etkilendiklerini göstermektedir. Güvenli olmayan çalışma ortamı, dikkatsizlik ya da uygun olmayan davranışlar sonucu oluşan iş kazalarının, ortam koşullarından kaynaklanan ve hemen fark edilemeyen çoğu kez yıllar sonra ortaya çıkan meslek hastalıklarının ortaya çıkması ile iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kavramı daha sık gündeme gelmiştir (Taşoluk, 2011: 3).

Tatil dönemleri ve yaz ayları gibi mevsimsel olarak iş yükünün arttığı dönemlerde ya da hafta sonu ve gece gibi işgücünün genelinin çalışmadığı alışılmadık saatlerde çalışılması, sigortasız ve güvencesiz çalıştırılması, birbirinden oldukça farklı işlerin yapılmasının getirdiği iş çeşitliliği, sektörün çalışma yapısının temel özelliklerindedir. Tüm bu etkenler, ülkemizde iş kazası ve meslek hastalıkları sayılarının hizmet sektöründe sanayi sektörüne kıyasla daha düşük olmasına rağmen, turizm sektörünü iş-çalışan sağlığı ve güvenliği çalışmaları açısından dikkat çekilmesi gereken ve riskli bir konuma getirmektedir. Sektör genellikle uzun çalışma saatleri ve fiziksel güç gerektiren ağır çalışma koşullarına sahiptir. Turizm sektöründe, mevsimsel ve vardiya usulü çalışma dolayısıyla diğer sektörlerin geneline göre farklı bir çalışma modeli hâkimdir. Bu nedenle, sektörde çalışma şartları ve işgücünün yapısı dikkate alındığında özellikle psikososyal ve ergonomik risklerin yüksekliği göze çarpmaktadır (Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi, 2011: 35). Bu durum da bu sektörde çalışanların maruz kalabileceği çeşitli olumsuz durumların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Özellikle bu sorunların birçoğu da insan kaynakları yönetiminin bir işlevi olarak değerlendirilen koruma ve geliştirme (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışma ve yaşam kalitesi, güçlendirme vb. gibi) kapsamında ele alınabilecek sorunlardır.

Bu çerçevede turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin yerine getirmesi gereken faaliyetlerden birisi de koruma ve geliştirme işlevidir. Bu işlev kapsamında, işletmeler; daha doğrusu işletmelerdeki insan kaynakları yönetimi birimleri; çalışanların yasal haklarının korunması, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışma yaşam kalitesi, personel geliştirme ve güçlendirme faaliyetlerine ilişkin uygulamaları takip etmekle yükümlüdürler (Uçkun, 2015: 447). Söz konusu bu

işlev kapsamındaki ilk önemli faaliyet olan çalışanların yasal haklarının korunmasına ilişkin, temel çalışmalarını oluşturan iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine yönelik önlemleri, yükümlülükleri ve yaptırımları içeren mevzuatın temelini yakın zamana kadar 4857 sayılı İş Kanunu oluşturmuşken bundan sonra 2013 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu bu temeli oluşturmaktadır. Yasa, işverenin sadece işgöreni değil tüm çalışanları koruma açısından iş güvenliği ve sağlık önlemlerini alması hususunda genel kurallar koyması ve bu faaliyetler önemli olmakla birlikte çalışan ve işverene açısından önemli kılmaktadır (Sadullah, 2015: 485-486). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemi, iş sağlığı ve güvenliği politikası, planlama, uygulama ve işletme, kontrol ve düzenleyici faaliyetler ile yönetim iş sağlığı ve güvenliği konularında sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir. Aynı zamanda Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO)' de iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyet gösteren önemli kuruluşlar arasında yer almaktadır (Uçkun, 2015: 433). Çalışma yaşam kalitesi, personel geliştirme ve güçlendirme kapsamında, hangi faaliyet kolunda hizmet verirse versin, günümüzde artık birçok işletme donanımlı, profesyonel, iletişim becerileri yüksek, işine hâkim çalışanlarla yoluna devam etmek istemektedirler. Bu bağlamda eğitim ve geliştirme programları ile çalışanların iş yaşam kalitesi ve iş doyumu artacak, güven, iletişim, performans, motivasyon vb. düzeyi yükselecektir (Özkoç, 2016: 267).

Turizm sektörü emek-yoğun bir sektör olması nedeniyle makineleşme ve otomasyona gidilmesi bazı üretim dallarında belirli oranlar dışında mümkün olmadığından insan faktörü ön plana çıkmaktadır (Özcan, 2011: 55). İnsan unsurunun önemli olduğu turizm işletmelerinde bu faaliyetleri yerine getirilirken bir dizi sorunlarla karşılaşılacak ve söz konusu bu sorunlar çalışan, işveren ve misafir açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda çalışmanın izleyen kısmında söz konusu bu sorunların alt başlıklar altında ayrıntılı olarak değerlendirilmesi yapılmıştır.

2.1. İş – Çalışan Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Sorunlar

Günümüzde yoğun çalışma şartları, aşırı sanayileşme ve sağlıksız kentleşme sonucu ortaya çıkan çevre kirliliği, gürültü, trafik yoğunluğu insan sağlığını tehdit eden boyutlara ulaşmış durumdadır. Bu tür sorunlar, insanlarda çeşitli sağlık sorunları ve stres durumları ortaya çıkarmaktadır (Hazar, 2010: 21-22). İşletmelerde insan kaynakları koruma ve geliştirme işlevi ile ilgili eksiklikler aksaklıklar olabilir. Bu aksaklıkların sebeplerinin işletmede koruma ve geliştirme kapsamında hiçbir uygulamanın olmaması veya koruma ve geliştirme faaliyetiyle ilgili uygulamada yaşanan sorunlar olabileceği ifade edilebilir (Uçkun, 2015: 442-443). İş sağlığı ve güvenliği; bir işyerinde o işyerinin gerçekleştirdiği faaliyetlerden etkilenen ya da etkilenebilecek tüm insanların (daimi veya geçici işçiler, taşeron işçileri veya ziyaretçilerin kısacası ortamda bulunan herkesin)

sağlığına ve güvenliğine olumsuz etki eden ya da edebilecek olan faktörlerin, işin yapılması sırasında işyerindeki fiziki çevre şartları sebebiyle işçilerin maruz kaldıkları ya da kalabilecekleri sağlık sorunları ve iş ve/veya mesleki risklerin ortadan kaldırılması veya azaltılması çalışmalarıdır (Altuğ, 2013: 5).

Turizm sektörü içerisinde en önemli işletme türlerinden birini oluşturan oteller, sektör içerisinde en çok çalışanın istihdam edildiği tesislerdendir. Hizmet sektörünün temel bir özelliği olan müşteriye, görünen yüze, daha çok önem verilmesi, otellerdeki işlerin çeşitliliği ile birleştiğinde, çalışanların sağlık ve güvenliğinin ne kadar risk altında olduğunu ortaya koymaktadır. Büyük endüstriyel ocak, fırın, kazan, basınçlı kapların kullanıldığı, sanayideki kimi işletmelerden çok daha riskli oteller de mevcuttur (Ovacılı, 2008: 46-48). İşyerinin toplam güvenliği, ancak tüm fiziksel, psikolojik ve sosyolojik çalışma şartlarının güvenli tasarımına ve dolayısıyla insan performans ve kapasitesine uygun çalışma şartlarının sağlanmasına bağlıdır (Dizdar ve Kurt, 2001: 54).

Yiyecek hijyeni ve gıda güvenliği, yemeklerin lezzetinden daha öncelikli bir konudur. Misafirlerin ve çalışanların sağlığını tehlikeye atmamak amacıyla, mutfak yöneticilerinin; yiyeceklerin satın alınmasından başlayarak, ön hazırlık, üretim (pişirme), saklama (depolama) ve servis sırasında hijyen ve sanitasyon ile ilgili gereken önlemleri almaları gerekmektedir. Turizm sektöründe hizmet sunan yiyecek içecek işletmelerinde gıda güvenliği sisteminin etkinliği; çalışma ortamı ve personel hijyenine ilişkin risklerin, çiğ ve pişmiş yiyeceklerin çapraz bulaşmasına ilişkin risklerin, yiyeceklerin yetersiz pişirilmesi ve tehlikeli ısı aralığında bekletilmesi gibi risklerin kontrol altında tutulabilmesine bağlıdır (Sevim ve Görkem, 2015: 60). Bu kapsamda alınması gereken tedbirleri şu başlıklar altında toplamak mümkündür (Yılmaz, vd., 2013: 109-110):

➤ **Yanıklar**

- Pişirme ekipmanları kullanırken kullanım talimatlarına uyulmalıdır.
- Çaydanlık ve tencereler gereğinden fazla suyla doldurulmamalıdır.
- Fırın, ocak ve benzeri araçlar kullandıktan sonra gaz veya elektrik düğmelerinin kapatılması unutulmamalıdır.

➤ **Elektrik Çarpmaları**

- Elektrikli aletler kullanırken, ellerin ıslak olmamasına dikkat edilmelidir.
- Kullanım sonrası ve tamirat esnasında aletin fişi çekilmelidir.
- Elektrikli aletlerin, prizlerin çalışır durumda olmalarına dikkat edilmelidir.

➤ **Kesikler**

- Çatlak tabak ve bardaklar servis dışı bırakılmalıdır.
- Bıçaklı çalışmalarda dikkatli olunmalıdır.
- Öğütücü aletleri kullanırken kullanım talimatına uygun davranmalıdır.
- Bıçak sapları oynuyorsa, servis dışı bırakılmalıdır.

➤ **Yangın**

- Pişirme ekipmanlarının düzenli temizliği ve bakımı yapılmalıdır.

- Sigara, güvenlik ve sıhhi nedenlerle belirli alanlarda içilmesine müsaade edilmelidir.
- Gerekli görülen alanlara yangın alarm cihazları yerleştirilmelidir.
- Yeterli yangın söndürme cihazları gerekli alanlara yerleştirilmeli ve kullanımları konusunda personel eğitilmelidir.
- Gerekli alanlara yaygın uyarı levhaları asılmalıdır.

Örneğin, önemli bir turizm işletme türü olan otellerde yüzey temizliğinde kullanılan kimyasallar ve mutfakta kullanılan sıvıların (yağ, su vb.) yere dökülmesi, kaygan zemin oluşturduğu için; çalışanın kayma ve düşme riski artmaktadır. Bu nedenle yapılan işin şekline göre, yere sıkı tutunan ayak koruyucu iş emniyet ayakkabıları kullanılmalı ve uyarı işaretleri ile tehlike belirtilmelidir. Ayrıca, otel temizliğinde (odalar, havuz vb.) ve mutfak temizliğinde kullanılan kimyasallar, personel tarafından kullanılırken elde tahrişlere veya ciltle uzun süreli temasta cilt hastalıklarına neden olabilmektedir. Temizlik amaçlı kullanılan bu kimyasalların buharının solunmasının ise, çalışanlarda solunum yolu hastalıklarına neden olduğu görülmektedir. Kimyasallarla çalışılan noktalarda, uygun havalandırma ve personele uygun kişisel koruyucu donanım (eldiven, maske vb.) verilmelidir (Akpolat, 2014: 11). İşe alınmadan önce çalışanların sağlık muayenelerinin yapılması ve hassas kişilerin belirlenmesine dikkat edilmelidir. Bu kişilerin sağlık açısından riskli olmayacak işlerde çalıştırılmasına yardımcı olacaktır. Örneğin geçmişte akciğer hastalığı olan kişilerin tozlu yerlerde çalıştırılmaması gerekir (Yazıcı, 1999: 27). Özellikle, bel kaymaları, sırt kaslarının zedelenmesi, bileklerin burkulması ve boyun tutulması sıklıkla görülen sağlık problemleridir. Bunun yanı sıra ellerde güçsüzlük, çabuk yorulma ve özellikle ilk üç parmakta karıncalanma hissi ile belirti veren Karpal tünel sendromu da ve el bileğinin ağrılı bir hastalığıdır. Özellikle dondurma servisi yapan mutfak görevlilerinde sıkça görülmektedir (Akar Şahingöz ve Şık, 2015: 120). Yaşadığı çevre ile sıkı bir etkileşim içinde bulunan insanı, çalıştığı ortamdan kaynaklanan olumsuz etkilerden korumak için ergonomi, tıbbi, teknik, ekonomik ve psikolojik konularda çalışmalar yapar. Uygulamalı ergonomi, çalışan sağlığı, iş güvenliği, iş hijyeni kuralları çerçevesinde çalışma ortamının insan faktörü ile uyumunu inceleyerek, mesleki risk ve hastalıkların ve dolayısıyla iş kazalarının en alt düzeye indirilmesi çalışmalarını kapsar (Dizdar ve Kurt, 2001: 35).

Turizm sektörünün önemli işletme türlerini oluşturan oteller ve lokantalarda yapılan işlerde müşterilere doğrudan hizmet edildiği için özellikle işlerin yoğun olduğu saatlerde yoğun stres yaşanmaktadır. Çoğu zaman müşterilerin sabırsızlanması, yeterli sayıda personelin olmaması ve işletme konusunda yaşanan sıkıntıların müşteri tarafından aslında hiç suçları olmadığı halde kendilerine hizmet eden personele yansıtılması işi çekilmez hale getirmektedir. Mutfaklarda çalışma ortamı, yüksek ısı, nem ve yetersiz aydınlatmadan ötürü çoğu zaman uygun değildir. Bu nedenle; çalışanların görev tanımları iyi yapılmış olup ilave iş yükü verilmemelidir. Çalışma koşullarının

iyileştirilmesine yönelik uygulamalara çalışanların katılımı sağlanmalıdır, çalışanların müşteriler tarafından tehdit edilme, şiddete maruz kalma ve aşağılanması durumunda yapması gerekenler ve alınacak önlemler konusunda önceden bilgilendirilmelidir (Akar Şahingöz ve Şık, 2015: 121). Barda içecek sunumu yapılan alanlar ile tüm diğer genel alanların (genel müşteri servis alanları, lavabolar, vs.) temizliği ve hijyen önem arz etmektedir. HACCP gıda güvenliği ve hijyeni için kuralların belirlendiği önemli bir kalite standardı olup tüm yiyecek-içecek işletmelerinde olduğu gibi bar işletmeleri için de önem taşımaktadır. Barmenlerin ve tüm servis personelinin giyiminin temiz ve düzgün olmasından, ellerin temiz ve yıkanmış olmasına dikkat etmesi gereken kişisel temizlik kurallarının yanında, barda misafire sunulan yiyecek ve içeceklerin temiz ve hijyen koşullarına uygun olarak sunulması da önemlidir. Ayrıca içecek ve yiyeceklerin kullanım ve saklanma koşulları, sıcaklık ve soğukluk, ısı ayarlamaları önemlidir. İçeceklerin saklandığı depolardaki koşullar ısı, nem dengesi, aydınlatma, havalandırma gerektiği şekilde yapılmalıdır (Sonuç, 2015: 149-150).

İş ortamı koşullarının (iş yerinin aydınlatması, ısı düzeyi, gürültü ve titreşimlerin yeterli ölçülerde perdelenmiş ve giderilmiş olması gibi) sağlıklı ve güvenli olması, çalışanların çalışmalarının fiziksel yükü ve yaratacağı psikolojik streslerin onların beden ve ruh sağlığını tehdit edecek boyutlara ulaşmasının önlenmesi gibi sorunlar gözetilmelidir (Erkan, 1989: 14). Ayrıca çalışanların işte kullandıkları malzemelerin de ağırlık derecesi önem teşkil etmektedir. Örneğin; temizlik malzemeleri ve temizlik arabasının çalışanın kaldırabileceği ya da taşıyabileceği düzeyde olmalıdır. Her ne kadar çalışanlara ait personel asansörü olsa da insan gücüne bağlı işler yapıldığından itme, çekme, taşıma gibi eylemler yapıldığı için çalışanın fiziksel olarak sağlığını olumsuz etkilemektedir. Çamaşırhanede kullanılan makinelerin titreşime yol açması, insan sağlığı üzerindeki etkileri vücudun titreşimden etkilenen bölgesine, titreşimin spektrumuna, şiddetine ve maruz kalınan süreye bağlı olarak değişiklikler gösterir (Fişek ve Piyal, 1991: 70). Temizlik, hijyen ve dezenfeksiyon gibi benzer kavramlar, otel işletmelerinde insan sağlığı açısından önem taşımakta ve hizmet kalitesinin belirleyici unsurları olarak kabul edilmektedir. Bu yüzden, konaklama alanlarının insan sağlığını etkileyen tüm patolojik unsurlardan (bakteriler, mantarlar, virüsler) arındırılmış olması gerekir. Ortamdaki mikroorganizma sayısının kontrol altına alınmasını amaçlayan hijyen, temizlenecek alanların sahip olduğu risk derecesine göre sadece bir temizlik işlemi ile sağlanabildiği gibi dezenfeksiyonun (yüzeylerde bulunan ve mikrobiyolojik bulaşma kaynağı olabilecek mikroorganizmaların sayılarının zararlı etki yapmayacak seviyeye indirilmesi) yapılmasını da gerektirir (Akoğlan Kozak ve Çiçek, 2005: 32).

Turizm işletmelerinin diğer bir önemli türünü oluşturan seyahat acentaları çalışanlarının işin niteliklerine uygun olması seyahatini planlayan müşterilerin bilgilendirme, ikna edilme ve satışa yönlendirme sürecindeki başarısında

belirleyici olmaktadır. Seyahat acentalarının çalışan sermayesinden yararlanabilmeleri için çalışanın tedarikiyle başlayan motivasyon, eğitim, ücretlendirme, performans değerlendirme ve kariyer planlaması ile devam eden insan kaynakları uygulamalarını etkin olarak kullanmaları gerekir. Ayrıca müşteri sorunlarına hızlı cevap verebilmek için çalışan sermayesine yönelik güçlendirme uygulamalarından yararlanılmalıdır (Akgündüz, 2015: 199-200). Turizm işletmeleri turizm hareketlerine katılan bireylerin gereksinme duydukları karşılayan birimlerdir. Turizm işletmeleri arasında, turizm hareketlerinin öncelikli olarak ulaştırmaya dayalı olmasından dolayı, ulaştırma işletmelerinin ayrı bir yeri söz konusudur (Kozak vd. , 2014: 46). Turizm amaçlı ulaştırma ağları genellikle diğer ulaştırma ağlarından ayrı düşünülemez (Barutçugil, 1982: 226). Ulaştırma turizm açısından hayati öneme sahiptir. Ulaştırma alanındaki gelişmeler turizme olumlu katkı sağlayabileceği gibi, bu alandaki yetersizlikler turizm açısından ulaşılabilirlik faktörünü etkisiz kılacaktır (Özkul, 2009: 243). Türkiye’de karayolu ulaştırma/araştırmacılığının turizm açısından önem taşıyan bazı sorunları; yol haritalarının düşüklüğü, trafik düzensizliğinden kaynaklanan can ve mal güvenliği sorunu, otobüs terminallerinde, mola ve benzin istasyonlarında temizlik ve düzene yeterince önem verilmemesi ve otobüslerin gerekli güven ve konforu sağlayacak donanımlardan yoksun bulunması olarak sıralanabilir. Ancak, son yıllarda bu konularda bazı etkin önlemlerin alındığı ve uygulandığı görülmektedir (Barutçugil, 1982: 229). Bununla birlikte kırsal turistik alanlarda karayolu ile yapılacak seyahatlerde bazı sorunlar da ortaya çıkabilmektedir. Bu sorunlar genellikle kırsal turistik alanlarda yeterli altyapının olmaması nedeniyle yaşanan trafik tıkanıklığı, otopark sorunu, gürültü, hava kirliliği, çevreye verilen zararlar şeklindeki olumsuzluklardır (Sarkım, 2015: 241).

Genel olarak bakıldığında; çalışanın endüstrileşmenin yol açtığı tehlikelerden, özellikle yaşamına, vücuduna ve sağlığına yönelik tehditlerden ve zararlardan korunması gereği ortaya çıkmıştır. Çünkü iş kazası ve meslek hastalıkları çalışanın gelirinden yoksun bırakma tehlikesi yanında onun gelirinde bir azalmaya, işsiz kalmasına neden olabilir. Dahası iş kazası veya meslek hastalığı sonucu çalışanın sakat kalması veya ölümü durumunda da ailesi maddi ve manevi kayıplara uğrayacaktır (Bingöl, 1998: 424). Bu işaretler neticesinde, insan kaynakları yönetiminde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği daha sonraki aşama olan çalışanların yasal haklarının korunmasıyla da yakından ilgilidir. İnsan kaynakları yönetimi koruma ve geliştirme işlevini bir bütün olarak değerlendirmesi gereken işletmeler, bu bütünün ikinci kısmı olan çalışanların yasal haklarının korunmasında birtakım sorunların oluşmasına ortam hazırlamaktadırlar. Bu kapsamda çalışmanın izleyen kısmında bu konudaki sorunlara değinilmiştir.

1.3. Çalışanların Yasal Haklarının Korunması İle İlgili Sorunlar

Sanayileşme ve sanayi devrimi birçok sağlık ve güvenlik sorunlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Endüstride yeni yöntem ve tekniklerin uygulanması, alet ve makinelerin çoğalması iş kazası ve meslek hastalıklarında büyük artışa yol açmıştır. Bundan başka işverenlerin üretimi arttırma ve mümkün olduğu kadar ucuz mal etme çabaları, bunun karşılığında çalışanların geçimlerini temin için çok uzun süreli çalışmak ve bunun yanında çocukların ve kadınların da çalışmak zorunda kalmaları, çok kötü çalışma koşullarının doğmasına yol açmıştır. Bu gelişme iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini insani bir gereklilik olarak ortaya çıkarmıştır (Aydemir, 2000: 1). Sanayileşmede sağlanan gelişmelerin yarattığı sorunları gidermek için pek çok yasa, tüzük ve yönetmelik çıkarılmıştır. Konuyla ilgili olarak Cumhuriyetin ilanından sonra ilk yasal düzenleme 1924 tarih 394 sayılı “Hafta Tatili Kanunu” olmuştur. Resmi ve özel kurumlarda çalışanların tümüne haftada bir gün süre ile tatil hakkı tanıyan bu yasa ile iş sağlığı açısından atılmış önemli bir adım olarak kabul edilir. 1926 tarihinde yürürlüğe giren 818 sayılı Borçlar Kanununun 332. maddesi ile işverene, iş kazaları ve meslek hastalıkları sonucunda hukuki sorumluluklar getirmiştir. Ülkemizde o dönemde iş yasasının bulunmaması sebebi ile iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili pek çok maddenin yer aldığı 1593 sayılı “Umumi Hıfzıssıhha Kanunu” 1930 tarihinde çıkarılmıştır. Çocuk ve kadın çalışanlarının korunmasına, işyerlerinde işyeri hekimi bulundurulmasına, belirli büyüklükteki işyerlerinde revir ve hastane açılmasına ait kurallar konulmuştur (Güngör, 2008: 47).

6331 sayılı Kanun ile birlikte hem kamu hem özel sektör işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliği bir sistem olarak uygulanmaya başlamıştır. Bu kapsamda bu çalışmanın konusunu oluşturan “turizm sektörü” de 6331 sayılı Kanun’un uygulama alanına girmiştir. 6331 sayılı Kanun kapsamındaki işyerleri, “İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği”ne göre işyerleri; “az tehlikeli”, “tehlikeli” ve “çok tehlikeli” işyerleri olarak sınıflandırılmıştır. Söz konusu tebliğin ekinde yer alan işyeri tehlike sınıfları listesine göre; çalışma kapsamında ele aldığımız tüm turizm işletmeleri (konaklama, yiyecek-içecek, seyahat acentacılığı, havayolu ile yolcu taşımacılığı ve spor ve eğlence işletmeleri) az tehlikeli sınıfta yer almaktadır. 31.05.2006 tarihinde yayımlanan 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’nun 13. maddesinde iş kazasının tanımına yer verilmemiş, sadece iş kazası sayılan haller sayılmıştır (Çavuş ve Akkuş, 2015: 1194-1198; SGK, 2012)Ülkemizde sosyal güvenlik konusunda çıkarılan 506 sayılı Sosyal Güvenlik Kanunu, sosyal güvenlik kurumlarını bir çatı altında birleştiren ve Ocak 2007 de yürürlüğe giren yeni yasa; iş kazaları, meslek hastalıkları, iş güvenliği ve çalışan sağlığı, sakatlık, yaşlılık ve ölüm sigortaları gibi konularda birçok düzenleme getirmiştir (Can ve Güney, 2015: 420-421; SGK, 2012).

İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) Kanunu öncesinde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili düzenlemeler 4857 sayılı İş Kanunu içerisinde yer almakta idi. 4857 sayılı Kanunun; sadece işçilerle ilgili hükümler içermesi nedeniyle çalışma hayatının tamamı düşünüldüğünde sınırlı bir İSG kapsamı bulunmaktaydı. İSG Kanunu ile “işçi” kavramı ortadan kalkmış, yerine “çalışan” kavramı gelmiştir. Böylece kamu çalışanları da dâhil olmak üzere tüm çalışanlar iş sağlığı ve güvenliği yönünden kapsanmıştır. Kanun ayrıca sektörel düzeyde de İSG’nin kapsamını genişletmiştir. Örneğin; hava taşımacılığı işleri öncesinde 4857 sayılı İş Kanununun dışında olması nedeniyle İSG şemsiyesi altında değilken, şu anda kapsam altına alınmıştır. Kanun işyerlerinde İSG hizmetlerinin niteliklerini belirlemiştir. İSG bakımından daha az mesleki risk içeren işlerin yapıldığı az tehlikeli işlerde dahi çalışan sayısına bakılmaksızın İSG hizmetlerinden faydalanılması sağlanmıştır (İşler, 2014: 61). Çıkarılan bu kanun insan hayatının nedenli önemli olduğunun göstergesidir.

İnsanın varlığının korunması sosyal toplumların ve ülke yönetimlerinin en temel görevidir. Değişen şartlar ve gelişen teknolojiyle birlikte riskin çok yüksek olduğu birçok sektörde sosyal güvenlik hem çalışan hem de işverenler açısından önemli sorunların yaşandığı alanlardan biri olmuştur. İlk çağ medeniyetlerinden günümüze kadar güçsüzün ve zayıfın korunması dini ve sosyal yönden desteklenmiş değişen şartlarla beraber çeşitli düzenlemelerle ve yasalarla güvence altına alınmaya çalışılmıştır (Erdem, 2015: 1). Çalışılan ortamın ve üretim süreçlerinin yetersiz ve olumsuz koşulları, çalışanların en temel hakkı olan sağlıklı yaşama ve çalışma hakkını tehdit etmektedir. Bu nedenle iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli önlemlerin alınması bir zorunluluk olmaktadır. İş kazalarının ve meslek hastalıklarının ortadan kaldırılması, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin sağladığı olanakların bu alana yönelik olarak geliştirilmesi, bilimsel araştırmaya dayalı riskin doğru tanımlanması, planlı çalışma ve üretim sürecindeki gelişmelerin bilimsel yöntemlerle incelenmesi ve nihayet güvenlik önlemlerinin artırılmasıyla sağlanabilir (TMMOB, 2014: 4). Ülkemizde konuyla ilgili çok sayıda kurum ve kuruluş vardır. Bunların başında “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı” yer almaktadır. Bakanlığa bağlı dört ayrı birim veya genel müdürlük konuyla ilgilidir. Bunların en önemlileri; “İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü”, “İş Teftiş Kurulu Başkanlığı”, “İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Merkezi (İSGÜM)”, “Yakın ve Orta Doğu Çalışma Enstitüsü Müdürlüğü” birimleridir (Yiğit, 2013: 16).

6331 sayılı İSGK’ ya (İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu) dayanarak çıkarılacak yönetmelikler ayrıntılı hukuki düzenlemeleri sağlayacaktır. Ancak, bu yapılırken ülkemiz gerçeklerine uymayan, uygulama olanağı bulunmayan düzenleme ve standartlardan kaçınılmalıdır. En önemlisi de çalışma hayatında yer alan herkesin, çalışanların ve işverenlerin, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunu öncelikle sorumlulukları olarak görmeleri gerekir (Gerek, 2014: 62-63). Türkiye’nin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği sorunları, ülkenin genel sosyo-

ekonomik gelişmişlik ve eğitim düzeyi, işsizlik ve kayıt dışı ekonomi sorunları ile doğrudan ilgilidir. Mevcut iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanmasındaki yetersizlikler, yapılan iş-çalışan sağlığı ve güvenliği araştırmalarının yetersizliği, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon ve sosyal diyalog eksikliği de üzerinde durulması gereken başlıklardır (Güleryüz Şiviloğlu, 2012: 20). İş sağlığı ve Güvenliği konusunda müracaat edilmesi gereken kanun olan ve 30 Haziran 2012 tarihinde yürürlüğe giren, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun Md.5/f hükmünde; *işverenin yükümlülüklerinin yerine getirilmesinde, teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir önleme politikası geliştirmenin göz önünde bulundurulması gerektiği* belirtilmiştir (Akpınar, 2015: 2).

Çalışanların verimliliği çalıştıkları işletmelerden sağladıkları sosyal hakların miktarına (sağlık sigortası, emeklilik sigortası, yıllık izni, sosyal yardımlar gibi) bağlıdır. Sebepsiz yere işten çıkarılmaların bulunduğu, yeterli sosyal haklara sahip olunmaması, turizm personelinin başka sektörlerde çalıştıkları, turizmde personel devir hızının çok yüksek olduğu gözlenmektedir. Ayrıca turizm sektöründe sendikalaşma oranının düşüklüğü ve mevsimlik çalışma özelliği sektörde iş güvencesini olumsuz yönde etkilemektedir (Ertuğral, Arslan ve Balık, 2015: 198). Konuyla ilgili olarak turizm işletmelerinin bir türü olan konaklama işletmelerinde; insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla bölgesi örneğinde yapılan araştırmada; iş ve sosyal güvenlik garantisi altında çalışanların işlerinde daha verimli oldukları, iş ortamını sevdikleri, çalışma arkadaşları ile uyum içinde oldukları ve bu nedenle işten ayrılma eğilimlerinin daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır (Tütüncü ve Demir, 2003: 151). Bu nedenle iş ve sosyal güvenliğin çalışanlar açısından önemli olduğu kadar işletmeler açısından da son derece büyük bir önemi vardır.

Risk değerlendirmesi kavramı “Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (UÇÖ)”, “İş Güvenliği ve Sağlık Yönetim Sistemleri Kılavuzunda (ILO-OSH 2001)”; *işteki tehlikelerden ortaya çıkan sağlık ve güvenlik risklerini değerlendiren bir süreç* olarak tanımlanmaktadır. Risk değerlendirmesi, “TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Şartlar (Occupational Health and Safety Management Systems - Specifications)” Madde 3.15'e göre; *tüm süreçlerde, riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek için kullanılan sürecin tamamı* olarak tanımlanmaktadır (Kılıcı, 2015: 7). İşletmelerde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve süreklilik gösterebilmesi için geliştirilmiş olan OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) standardına, bazı alanlarda faaliyet gösteren işletmelerin sahip olması zorunlu iken genel olarak gönüllülük esastır. Çünkü bu belgeye sahip olmanın rekabet üstünlüğü ve itibar kazandırdığına dair görüşler vardır. Ayrıca, uygulamada iş-çalışan sağlığı ve güvenliği alanında yapılacak harcamalardan maliyet endişesi ile kaçınan işletmelerin, daha büyük maliyetlerle karşılaştıkları görülmektedir. Bu nedenle, OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim

sistemine sahip olmak ve sistemli bir şekilde işletmek, işletmelere uzun vadede büyük yararlar sağlamaktadır (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011: 190).

Ağırlaşan rekabet koşullarında avantaj elde etmek için gerek otel işletmeleri, gerekse bağımsız yiyecek ve içecek işletmeleri sundukları ürünler paralelinde tüketici sağlığına daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Bu kapsamda dünya genelinde en fazla rağbet gören uygulama ise HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)'dir. Genel olarak HACCP sistemi, gıdalarla ilgili olarak tehlikelerin belirlenmesi, zararların saptanması ve risk taşıyan noktaların kontrol altına alınması amacıyla gerçekleştirilen sistematik bir yaklaşımdır (Sökmen, 2014: 84).

Genel olarak bakıldığında; işveren çalışan hakkında yasal düzenlemeleri yapıp uyguladığı takdirde her türlü tehlikelerden koruyup, çalışanların motivasyonunu artırarak verimliliğini en üst seviyeye taşır.

Hizmette süreklilik gerekliliği, turizm sektöründe günlük 16 saati aşan çalışmalar, çalışanların genel tatil ve hafta tatili günlerinde çalıştırılmalarını yaygın hale getirmiştir. Teftiş raporunda, turizm sektöründeki işletmelerin tamamına yakınında alt işverenlik uygulamasının görüldüğü ve çalışanların yaklaşık %50'lik bir bölümünün haftalık çalışma süresinin üzerinde çalıştığı, fazla çalışmanın özellikle mutfak ve servis bölümünde yoğun bir şekilde yapıldığı belirtilmiştir. Turizm sektöründe benimsenen başka bir çalışma şekli de antraklı çalışmadır. Çalışanlara uzun süreli ara dinlenmesi kullandırılarak günlük fiili çalışma süresi 7,5 saatle sınırlı kalırken, işçi 14 saate yakın bir süre işyerinde kalmakta ve kesintisiz günlük en az 12 saat dinlenme süresi hakkı ihlal edilmektedir (Sezgin, 2013: 140). Hafta tatili, çalışma süresi kavramının ortaya çıkışı ve çalışanın korunması bakımından sınırlandırılması gereğinin sonucu olarak 'İş Hukuku'nda söze konu olan bir kavramdır. Hukukumuzda hafta tatiline ilişkin hükümler "İş Kanunu" yanında 2.1.1924 tarihli ve 394 sayılı "Hafta Tatili Hakkında Kanun"la, 17.3.1981 tarihli ve 2429 sayılı "Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun"da yer almıştır (Topçu, 2011: 315).

Genel olarak bakıldığında ülkemizde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili birçok yasa-yönetmelik çıkarılmış olup, çıkarılan bu yasa ve yönetmeliklerin uygulamasında devlet, çalışan ve işveren olarak birlikte ve işbirliği halinde hareket edilmesi gerekliliği ortadadır. Ne yazık ki çıkarılan yasaların yetersiz olduğu da görülmektedir. Yasaların çıkarılmasıyla kalınmayıp denetiminde, usule uygun yapılması gerektiği belirtilmektedir. Ülkemizde çıkarılan bu yasaların çalışan üzerinde büyük etkiye sahip olduğu yadsınamaz. Ayrıca, işveren açısından da bakıldığında çıkarılan yasaların önce kendi işletmesine ve sonra da çalışanına hem maddi hem de manevi açıdan büyük önem kazandırmaktadır. Ülkemizde çıkarılan yasaların çalışanların yaşam kalitesi açısından psiko-sosyal durumları çalışma hayatına etki edeceği bundan dolayı da oluşacak meslek hastalıklarının ve iş kazalarının önüne geçilerek çalışan hayatını daha önemli kılmaktadır. Buna

bağlı olarak çalışanların çalışma yaşamındaki kalitesi, personelin geliştirilmesi ve personel güçlendirmenin ne kadar önemli olduğu bir sonra ki aşama olan insan kaynakları yönetiminde çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme ilgili sorunlar başlığında açıklanmaya çalışılmıştır.

1.4. Çalışma Yaşam Kalitesi – Personel Geliştirme ve Güçlendirme ile İlgili

Sorunlar

Çalışma yaşam kalitesi standartların altında olan bir örgütte çalışanların etkin ve verimli olması oldukça zordur. O halde yöneticiler, örgütte çalışan personelin moral ve motivasyon ile çalışma yaşam kalitesine yönelik öncelikleri belirlemek, personelin moral ve motivasyonu ile çalışma yaşam kalitesini iyileştirmek durumundadır. Çalışma yaşamının kalitesi motivasyonun sağlanmasında, işgünün verimliliğinin artırılmasında ve nitelikli işgücünün kaybedilmemesinde önemli bir yere sahiptir (Uçkun, 2015: 439). İşgücü maliyetlerinin azaltılması, müşteri memnuniyetinin artırılması, hizmetlerin hızlı ve düzenli olarak yerine getirebilmesi motive edilmiş veya çalışanların motivasyon düzeyine bağlıdır (Özcan, 2011: 63). İş tatmini, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesidir. İş tatmini, bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır. Uzmanlar iş tatmininin, iş performansı, işten ayrılma niyeti, hayal kırıklığı gibi tepkilerin belirleyici olduğunu ifade etmektedir. Genellikle, iş tatmininin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma oranı ile devamsızlığın daha düşük olduğu saptanmıştır (Gündüz Çekmecelioğlu, 2005: 28).

Demirkol ve Çeltek'in (2004), yiyecek – içecek işletmelerindeki sorunların tespitine yönelik yaptıkları bir araştırmada sorunlar işveren ve çalışanın açılarına göre gruplandırılmıştır. Buna göre işveren (restoran sahibi) açısından; özel günlerde çalışılması, işin sosyal faaliyetlere katılımı engellemesi, iş yükü yoğunluğu, çalışma sürelerinin uzunluğu, iş ve sektörden kaynaklanan sorunlar, işin özel hayatı olumsuz etkilemesi, personel devir hızının fazla olması, işletme içinde kritik bölgelerdeki personele bağımlılığın yönetimi olumsuz etkilemesi, stok kontrolündeki sorunlar ve kriz dönemlerinde işletmenin kriz ortamına uyum sağlama sorunu gösterilmektedir. Çalışanlar açısından ise; özel günlerde çalışılması, işin sosyal faaliyetlerin katılımı engellemesi, iş yükü yoğunluğu, çalışma sürenin uzunluğu, iş ve sektörden kaynaklanan sorunlar, gelecekte yükselmenin azlığı, inisiyatif kullanma azlığı, sorumluluk alamama, işle ilgili kararlarda çalışanların görüşlerinin alınmaması, işin evliliği etkilemesi, kariyer yapma fırsatının azlığı, ücret düzeyi, iş yükünde istikrarsızlık, iş ortamının sağlığı olumsuz etkilemesi ve iş kıyafetlerinden memnun olunmaması temel sorunlar olarak gösterilmektedir (Sarıışık ve Özbay, 2010: 340-341).

İş, insan yaşamının sürekliliği bakımından önemli bir uğraştır. İş, insanın zamanını değerlendirmesi, enerjisini yararlı amaçlara yöneltmesi ve bunların sonucunda edindiği doyumla ruh sağlığını korumasında belirleyici bir etkinliktir. Çalışma yaşamı kalitesi kavramı ile ifade edilen de çalışanlara doyum sağlayacak iş koşullarının yaratılmasıdır. Dolayısıyla, işin çalışanların beklentileriyle örtüşmesi; iş süreçlerinin, çalışma koşullarının ve iş çevresinin insani gereksinimlere uygun olarak düzenlenmesiyle olasıdır (Yüksel, 2004: 48). İşin kendisi, ücret, terfi ve kariyer gelişimi, yönetsel kararlar, yönetim çalışan ilişkileri, iş güvenliği ve sosyal haklar, başarımlar değerlendirilmeleri, teşvik uygulamaları vb. Çalışma yaşamı kalitesi boyutlarının her birinde ya da çoğunluğunda görülebilecek olumsuzlukların doğrudan işe devamsızlık davranışını güçlendirdiği için çalışanların işte kalma niyetinde olmadıklarını da göstermektedir (Demir, 2011: 454).

Turizm işletmelerinin önemli bir türünü oluşturan otel işletmeleri 7 gün 24 saat hizmet veren emek-yoğun bir turizm işletmesi olarak, çalışan personelin doğrudan müşteri ile iletişim halinde olduğu alanların çok olduğu iş çeşitlerine sahip olduğu için özellikle sezonun yoğun olduğu dönemde söz konusu çalışanlar stres yaşamaktadır. Bu durum çalışanın sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu durum, sadece çalışanın sağlığını olumsuz etkilemekte kalmamakta aynı zamanda iş kazasına da sebebiyet vermektedir. Hem çalışan hem de işletme açısından işleri daha da zorlaştırmaktadır. İş kazalarının meydana geldiği iş saatlerine göre dağılımına bakıldığında kazalar en çok ilk 4, bilhassa ilk 1 saat içinde olmaktadır. İlk saatlerde kazanın bu kadar yüksek olmasının en önemli sebepleri, işe hemen adapte olamama, dikkat azlığı, vücudun ve beynin de yorgunluk, dikkat kaybı, yapılan işten sıkılma olarak açıklanabilir (Tevrüz, 1999: 164). Hizmetler sektörü içerisinde yer alan turizm işletmeciliğinin temel özelliklerinden biri olan emek-yoğun yapı bu sektörde faaliyette bulunan işletmelerdeki çalışan personel sayısını benzer büyüklükteki bir endüstri işletmesine göre daha fazla olmasına yol açmakta ve söz konusu personel de genelde hizmet sunduğu için bu personelde önemli bazı farklı özellikler aranmaktadır. Bundan dolayı, söz konusu sektörde hizmet üreten kişilerin yönetimi, en önemli konular arasındadır ve otel işletmelerindeki insan kaynağının yönetim biçimi, işletmenin başarısını ve verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde, çalışanların güçlendirilmesi olgusu, bu tür işletmelerde daha da önem taşımaktadır (Pelit ve Öztürk, 2011: 6-7).

Çok büyük bir hızla değişen ve karmaşıklaşan dünyamızda, yeni teknolojiler tarafından sunulan fırsatlar ve yeni iş yapma yolları çok müthiş derecede ekonomik birimleri etkilemektedir. Bu fırsatların değerlendirilmesi için işletmeler, yaratıcı ve yenilikçi olmalı, bu nedenle bireylere çok önem verilmeli ve karşılaşılabilecek sorunlara göğüs germeyi ve risk almayı göze alacak kadar cesur olmalıdır. Bu yeni dünyada en iyi yeteneği çekmekte başarılı olanlar, sezgileri ve öngörülerini güçlü olanlar, iş yapma biçimlerini müşterilerine yeni

kalıcı değerler getirecek şekilde dönüştürme yeteneğine sahip olanlar kazanacaktır. Bu ise ancak ve ancak çalışanına güvenen, onlara değer veren ve böylece onların düşünsel güçlerinden ve becerilerinden yararlanmakla mümkün olacaktır (Çavuş ve Akgemici, 2008: 241). Çalışanlar örgüte kârlılık sağlayacağına inandıkları konularda karar almada güçlendirilmekte ve sonuçlardan dolayı sorumluluk taşımaktadırlar. Bu sorumluluğun amacı, onları cezalandırmak ya da onları kısa dönemde değerlendirmek değildir. Bunun yerine amaç, onların birbirlerine karşı sorumlu davranmalarını, üzerinde anlaştıkları amaçlara yönelik çalışmalarını ve yapabileceklerinin en iyisini yapmaları için ortam oluşturmaktır. Çalışanlar sahip oldukları sorumlulukların bilincinde oldukları sürece, yönetim onları güçlendirmeye devam etmektedir (Aras, 2013: 13). Bu konuyla ilgili olarak, Pelit (2011) Türkiye'nin 7 bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı bir çalışmada; otel işletmeleri yöneticileri her ne kadar güçlendirme kapsamında yetki ve sorumluluk verme, iş zenginleştirme, kararlara katılım, güven ve destek, motivasyon sağlama, kaynak ve bilgi paylaşımı, uygun iletişim ortamı sağlama, takım çalışması, eğitim ve öğrenme, ödül ve geri besleme konularında, çalışanlara gereken ortam ve koşulları sağladıklarını belirtse de çalışanlar, tüm bu hususların yöneticilerinin belirttiği gibi olmadığını, uygulanan anketteki ilgili ifadelerle ilişkin vermiş oldukları yanıtlarla dile getirmişlerdir. Yani bu konuda çalışanlar açısından sorun olduğu ilgili çalışmada ortaya konan sonuçlardan olmuştur.

Motivasyon teorileri, bireylerin davranışlarının nasıl kontrol edileceği ve yönlendirileceği konusunda geliştirilen teknikler üzerinde dururken, personel güçlendirme personelin kendisini yetiştirme, geliştirme, işinde başarılı olabilmesi ve işi ile ilgili kararları verebilmesi için örgütün neler yapması gerektiğini ortaya koymaktadır (Akçakaya, 2010: 153). Eğitimlerinin sürekli geliştirildiği, herkesin katılımının sağlandığı ortamda irili ufaklı çok sayıda iyileştirmeler oluşması sürekli gelişimi sağlar. Elde edilen başarıların doğru ve kesin ölçümleri ve başarıların takdir edilmesi kişileri daha da motive ederek yeni gelişmelere hazırlar. Motivasyon sürekli eğitimle desteklenirse katılımdan yüksek başarı elde edilebilir. Elde edilen başarılar motivasyonu daha da artıracığından katılım güçlenecektir. Katılımın güçlenmesi iletişim, isteklendirme ve eğitiminde yükselmesine neden olacaktır. Çalışanların eğitimle geliştirilmesi kuruma çok şey kazandıracaktır. Kendi yeteneklerinin farkına varan çalışanlar yaptıkları işten haz duyacaklar; bu haz onların daha verimli çalışmalarına, işte kendi gelişimlerini hızlandıracaktır (Güngör, 2008: 29). Otel endüstrisi gibi, emek yoğun endüstrilerde eğitimin çok daha kapsamlı olarak ele alınması gerekmektedir. Çünkü hizmet kalitesinin artırılması, çalışanların bilgi kapasitesinin zenginliği, beceri ve davranışlarındaki olumlu değişim ile gerçekleşebilmektedir. Otel işletmeciliğinin dinamik olması nedeniyle; sürekli gelişen, değişen çevreye ve müşteri beklentilerine uygun kaliteli bir hizmet sunumu çalışanların devamlı olarak eğitilmesiyle mümkün olacaktır (Özcan, 2011: 61). Bu durum da bu sektörde çalışanların maruz kalabileceği çeşitli olumsuz durumların ortaya

çıkmasına neden olabilmektedir ki, özellikle bu sorunların birçoğu da insan kaynakları yönetiminin bir işlevi olarak değerlendirilen koruma ve geliştirme (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışma yaşam kalitesi, güçlendirme vb. gibi) kapsamında ele alınabilecek sorunlardır. Bu çerçevede bu birimlere bu konuda önemli görevler düşmektedir. Bu kapsamda çalışmanın izleyen kısmında söz konusu bu sorunların giderilmesinde insan kaynakları biriminin gerçekleştirebileceği hususlar üzerinde durmakta fayda görülmüştür.

2. İnsan Kaynakları Yönetimi Biriminin Koruma ve Geliştirme ile İlgili Sorunların Çözümündeki Rolü

Çalıştığı insan kaynağına önem veren işletmeler öncelikle çalışanlarının güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlamalıdır. İnsan kaynağına verilen önemin göstergesi olan insan kaynakları yönetim fonksiyonlarının gereği gibi uygulanmadığı işyerlerinde, iş kazası ve meslek hastalıklarının ortaya çıkma riski daha fazla olacaktır. Bu nedenle işletmelerde çalışan sağlığı iş güvenliği tedbirlerinin alınmasında ve uygulanmasında insan kaynakları yönetiminin ve fonksiyonlarının ne denli önemli olduğu bir kez daha ortaya çıkmaktadır. İş kazası ve meslek hastalıklarının önlenmesi konusunda insan kaynakları yönetimi işlevlerini oluşturan iş analizi, insan kaynakları planlaması, çalışan seçimi, eğitim, performans değerlendirme, ücretlendirme ve sendika ile ilişkiler önemli rol oynamaktadır (Karacan ve Erdoğan, 2011: 110). İş-çalışan sağlığı ve güvenliği sistemlerinin ve kurallarının uygulanmasında ise organizasyon içinde görev üstlenen birimlerden biri de insan kaynakları yönetimi birimidir. İnsan kaynakları yönetiminin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili üstlendiği en önemli rol ise çalışanların eğitimler yoluyla iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda bilinçli hale getirilmesidir (Şahin, 2013: 3-4).

Turizm endüstrisinin içinde yer alan ve endüstrinin bel kemiğini oluşturan konaklama işletmelerinin başarıları insan gücünün etkinliğine dayanmaktadır. Özellikle zorlu rekabet ortamında konaklama işletmeleri için müşterinin devamlılığının sağlanması, mevcut olanların korunması ve yüksek karlılık rakamlarının yakalanması artan oranlarda hizmet kalitesine bağlı hale gelmektedir (Yılmaz, vd., 2010: 90). Hizmet kalitesini sağlarken çalışanların ve müşterilerinde sağlığını ve güvenliğini ihmal edilmemesi gerektiği bilinmelidir.

İşverenin, çalışanın hayatını ve sağlığını işyeri tehlikelerine karşı koruması yani, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği önlemleri alması, dar anlamda koruma ve gözetme borcu olarak adlandırılırken; kişisel bilgilerini koruma, çalışana bilgi verme, çalışanın işyerine getirdiği eşyalarını koruma, çalışma belgesi verme gibi diğer borçların tamamı geniş anlamda koruma ve gözetme borcu olarak adlandırılmaktadır. Bu anlamda geniş çerçevede işveren, çalışanın sağlığı yanında, vücut bütünlüğü, gizli ve özel hayat alanları ile şeref ve haysiyet, mesleki itibar gibi kişisel değerleri de korumakla yükümlüdür. Burada sadece iş

ilişkisinden doğan maddi kazancın değil, aynı şekilde çalışanın kişiliğinin korunması konusudur (Güleryüz Şiviloğlu, 2012: 26).

Çalışanın işletmede verimli ve etkin çalışması için sağlık ve güvenliği içeren koruma şemsiyesi altına alınması gerekir. Çalışanların çalıştığı ortam, her türlü tehlike ve risklerden arınmış ve çağdaş güvenlik önlemlerinin alınmış olması beklenir. İnsan yaşantısının en az üçte biri işyerinde geçer. İnsan, çalıştığı hijyenik, temiz, bakımlı hatta iç açıcı olmasını doğal olarak bekler. Eğer insan, firmanın verimlilik, ekonomiklik ve karlılık gibi hedeflerine ulaşmasında mekanik bir araç olarak algılanmıyorsa, o zaman insana daha çok değer vermenin göstergesi iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda daha ciddi önlemlerin alınmış olması gerekir. İşletmeler çalışanları her türlü iş kazası ve meslek hastalıklarına karşı korumak amacıyla çeşitli önlemler ve destekleme programları uygulanır (Sabuncuoğlu, 2011: 309-318). Ayrıca çalışanların sağlığı ile iş yerinde meydana gelen iş kazalarının arasında yakın bir ilişki olması nedeniyle insan kaynakları yönetimi çalışanların sağlık ve güvenliklerini korunabilmesi için gerekli önlemleri almak ve iyileştirmek zorundadır (Ünsalan ve Şimşeker, 2014: 150). İnsan kaynakları yöneticileri, çalışanlara ilişkin faaliyetlerin eşgüdümünü sağlamakla yükümlüdür. Buna göre insan kaynakları yöneticisi iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde olduğu gibi, insan kaynakları hedefleri, politikaları ve usullerini hat yöneticileriyle uyumlu olarak yürüterek, üst yönetime de destek hizmeti verecektir (Erdut, 2002: 12-13).

Bilgi çağıyla birlikte iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konularında da, işin değişen tanımları nedeniyle farklılıklar yaşanmaktadır. Mavi yakalı üretim çalışanına dönük olarak gerçekleşen iş güvenliğini sağlamak ve iş kazalarını önlemeye yönelik önlemlerin çoğu bilgi çalışanın farklı ihtiyaçlarından dolayı yeterli olmamaktadır. Ofis yaşantısı kapsamında, bilgi çalışanın karşılaşılabileceği tehlike tanımları, klasik olarak fabrikada karşılaşılabilecek tehlike tanımlarından farklılık göstermektedir. Doğal olarak alınacak önlemlerde oluşan tehlike tanımına göre farklılık göstermektedir (Aybas, 2014: 100). Sürekli değişim ve gelişime uyum çabası içinde olan işletmeler, aynı zamanda çalışanlarını olumsuz yönde etkileyen yeni sorunlarla da (yabancılaşma, örgütsel sessizlik, tükenmişlik, psikolojik sözleşme ihlalleri, mobbing, örgütsel sinizm vb.) baş etmek durumundadır. Özellikle diğer sektörlerle oranla daha çok emeğe dayanan hizmet sektöründe, işletme yönetici ve liderlerine; insan odaklı yönetim anlayışını benimseyerek, hizmetin sunumunu doğrudan gerçekleştiren çalışanın motivasyonu, iş tatmini ve örgütsel bağlılığını arttırmada önemli görevler yüklemektedir (Pelit, 2014:1).

İş-çalışan sağlığı ve güvenliği, insan kaynakları yönetimi sürecinin, diğer bir önemli unsurunu meydana getirmektedir. Bunun sebebi, işgücünün etkinliğini, onun fikri, bedeni ve güdülenmeyi tespit etmektir. Emeğin bedeni gücü; beslenme sistemine, aldığı gıdalara yaşam şartlarına gelirine ve buna benzer pek çok sebebe, fikri gücü; genel kültür, genel ve mesleki eğitime bağlı olarak gelişme gösterir.

Güdülenme ise; bedeni ve fikri güce sahip olanların çalışma şevkini ifade eder ki bir şirketteki insan ilişkilerinin ve davranış biçimlerinin yoğun etkisi altındadır. Bütün bunların yanında çalışanların bedeni, fikri ve güdülenmeyi en iyi şekilde kullanabileceği ortamın sağlık ve çalışma güvenliği yönünden uygun olması gerekir (Kızıloğlu, 2012: 30). Tüm bu faaliyetler sonucunda insan kaynakları bölümü, işletmenin genel amacı olan; verimliliğini arttırmayı, çalışanların yaşam kalitesini yükseltmeyi ve yasalara uygunluğu sağlamayı hedeflemektedir (Akıncı, 2016: 361).

İşletmelerde insan kaynaklarının geliştirilmesi sürecinin iyi işlemesi için tüm departman yöneticilerinin hassas davranmalarına ek olarak özellikle insan kaynakları birimlerine bu konuda daha büyük görevler düşmektedir. Bu kapsamda söz konusu bu sürecin etkin yürütülmesinde şu hususlar özellikle önem taşımaktadır(Uçkun, 2015: 447):

- Öncelikle yöneticilerin insan kaynaklarını geliştirme faaliyetlerine karşı olan olumsuz tutumlarının giderilmesi ve olaya daha ciddi bir şekilde bakmaları sağlanmalıdır.
- İnsan kaynaklarını geliştirme amacıyla uygulanan konuların, geliştirme işlevinin amacına uygun olarak hazırlanması ve uygulanması sağlanmalı, bu konuda örgüt dışındaki uzman kişi ve kuruluşlarla daha fazla işbirliğine gidilmelidir.
- Programlar personelin örgüt dışında kalan yaşamını da kapsayacak şekilde düzenlenmeli, faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde motivasyon araçlarının kullanılmasına ağırlık verilerek, başarılı olan personel mutlaka ödüllendirilmelidir.
- Faaliyetler etkin bir şekilde değerlendirilmeli. İnsan kaynakları koruma ve geliştirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesi turizm işletmeleri, çalışanlar, turistler hatta ülkelerin uzun vadede önemli kazanımlar elde etmesine olanak sağlayacaktır.

İşletmeler, faaliyet konuları ne olursa olsun mutlaka insan çalıştırmak zorundadırlar. İnsan da bir işletmenin en önemli girdisidir. Çünkü diğer girdilerden (makine, ekipman, donanım, mal varlığı, bilgi, taşınmazlar vb.) ayrı bir işlevinin olmasının yanı sıra, o girdileri kullanma gibi önemli bir işlevi de bulunmaktadır. Aynı zamanda, bu girdilerin etkin yönetilebilmesi için insan kaynaklarının çalışmalarını yönlendiren çeşitli ilkelerden söz edilebilmektedir. İnsan kaynakları ilkelerinden; verimlilik ilkesi, insancıl davranış ilkesi ve güvence ilkesi iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusu ile ilişkilendirilebilmektedir. (Vayisoğlu Zorlu, 2008: 113-114). İnsan kaynakları yönetimi temel olarak, bir yandan çalışanların üretim sürecindeki memnuniyet ve motivasyonlarının yüksek tutulmasını amaçlarken diğer yandan da işletmelerin rekabetçi üstünlük hedefleri doğrultusunda çalışanların daha etkin biçimde nasıl yönetilebileceklerinin üzerinde durur (Dolgun, 2010: 2). 447). Buna bağlı olarak; koruma ve geliştirme işlevi (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması,

çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme) kapsamında turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin ne denli önemli olduğunu göstermektedir.

3. Sonuç ve Öneriler

İş sağlığı ve güvenliğinin amacı en başta sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve çalışanları çalışma ortamından kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerine karşı korumaktır (Kuzucuoğlu, 2014: 86). Turizm işletmelerinde bu koruma görevini üstlenen birim ise insan kaynakları yönetimidir. İnsan kaynakları birimi çalışanı sadece fiziksel olarak korumak değil sosyal ve psikolojik açıdan da güvenliğini sağlamak zorundadır. Özellikle motivasyon ve insan ilişkileri noktasında yapılan/yapılabilecekler; otel işletmelerinde insan kaynakları biriminin sezon açılırken çalışanların motivasyonunu sağlamak için barbekü partisi vermesi, sezon açılış-kapanış partileri vermesi örnek verilebilir. Sadece turizm işletmeleri olarak değil tüm işletmeler bazında düşündüğümüzde insan kaynakları biriminin sadece çalışanların bordrolarını hazırlama, işe giriş-çıkış işlemlerini yapma ve çalışanın sigortasını yaptırma vb. gibi işlevlerden sorumlu olduğu düşünülmemelidir. Motivasyon, çalışma yaşam kalitesi açısından da çalışan desteklenmelidir. Bunu yanında çalışanı işe alırken hangi bölüme daha uygun, hangi işleri yapabilir, eğitimi var mı gibi soruların cevabı aranır. Bu doğrultuda çalışanı işe alırken sağlık muayenesine tabi tutulur ve uygun görülen bölüme yerleştirilir. Yerleştirilen bölümde sağlık ve güvenlik açısından olumlu ve olumsuz durumlar başta oryantasyon yoluyla sonra verilecek eğitimlerle çalışana aktarılır. Bu işlemler yapılarak çalışanın güvenliğinde yaşanacak olan olası kazaların ve meslek hastalıklarının önüne geçilmesi engellenmelidir.

Çalışanlar iş hayatında birçok riskle karşı karşıyadır. Çalışanların kendilerini bu risklere karşı koruma bilinci, güvenlik kültürü seviyesi ile yakından ilişkilidir. Yapılan araştırmalar doğrultusunda bir işletmede güvenlik kültürünü oluşturan bileşenlerin her birinin birbiri üzerine olumlu etkisini dikkate almak ve geliştirmeye çalışmak gerekmektedir. Güvenlik kültürü seviyesi daha düşük olan grupların yönetimin güvenliğe bağlılığını, güvenlik konularına öncelik verdiğini hissetmesi, her kademe ile daha kolay iletişim kurabilmesi, eğitim yönünden varsa gereksinimlerinin giderilmesi, iş güvenliği çalışmalarına etkili katılımlarının sağlanması ve bunlara süreklilik kazandırılması gerekmektedir. Yapılacak bilinçlendirme faaliyetleri ile bu konuya tüm tarafların ilgisi arttırılmalı ve yapılacak çalışmaların sonuçları takip edilmelidir (İşler, 2013: 54). Çalışanlar mutlaka mesleki riskler konusunda işe başlarken, iş değiştirdiklerinde hizmet içi eğitimlerle bilgilendirilmeli, eğitimde edinilen bilgilerin çalışma sırasında uygulanmasına yönelik etkin denetim ve gözetim mekanizması oluşturulmalı, işyerlerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği gerektirdiği her türlü tedbirin alınmasına azami derecede gayret gösterilmelidir. Bunun yanı sıra, yeterlilik ve

güven duygusunun çalışanların iş kazasına uğramalarında önemli faktörlerden birisi olduğu unutulmadan, meslek içi eğitim programlarında teknik hususların yanında öz benlik, öz yeterlilik ve öz kontrol düzeylerinin de desteklenmesi çalışmalarına da yer verilmelidir. Alkol, uyuşturucu ve sigara bağımlılığı gibi kişinin hem iş hem de sosyal hayatında ciddi olumsuz etkileri olan alışkanlıklarla mücadeleye yönelik ulusal ölçekte hazırlanacak eylem planlarıyla işyerlerinde bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları yapılmalı, hatta iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde bu konu zorunlu tutulmalıdır (Camkurt, 2013: 98).

Çalışma ve istenilen işi seçebilme nasıl bir hak ise, çalışanlarında yaşam ve vücut bütünlüklerini koruyabilmeleri de bir insanlık hakkıdır. Çalışanlarımız iş-çalışan sağlığı ve güvenliği sağlanmış ortamlarda çalışmalıdır. Bu onların motivasyonu üzerinde etki edip verimliliklerini artırmalarına olumlu katkı sağlayabilecektir. İş-çalışan sağlığı ve güvenliği sadece devletin, işverenin ya da çalışanların altından tek başına kalkabilecekleri bir konu değildir. Bunu gerçekleştirmek için toplumda tüm ilgili tarafların işbirliği ve katılımı ile milli bir politika çok geç olmadan belirlenmeli ve uygulanmalıdır (Çoşkun, 2007: 72). İşveren çalışanın iş-çalışan sağlığı ve güvenliği korurken aynı zamanda devletin çıkarttığı yasalara da uymak zorundadır. İşveren bu yasalara uyarken kurallara uygun hareket etmelidir. İşyerinde yaşanacak olan olumsuz durum işveren açısından prestij ve maliyet; çalışan açısından ise, iş kazası ve meslek hastalıkları sonucu oluşan sakatlık, yaralanmalar hatta ölümlere sebebiyet vermektedir. Bu olumsuz durumların yaşanmaması veya en aza indirmek için işveren hem kendi iş yerinin güvenliği hem de çalışanın sağlığı ve güvenliğini sağlamak zorundadır. Turizm işletmelerinde koruma ve geliştirme kapsamında yaşanan sorunları ele aldığında çalışanların dikkatsizliği, işletmede denetimlerin yapılamaması, işletmenin yasalara uymaması, işletmenin çalışana motivasyon ve iş yaşam kalitesi açısından gerekli koşulları sağlamaması vb. yaşanan bu olumsuz durumlar iş-çalışan sağlığı ve güvenliğinde iş kazaları ve meslek hastalıklarını ortaya çıkarmaktadır.

İş kazalarının ve meslek hastalıklarının tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de belirli bir düzeye çekilmesi için bazı gerekli önlemler alınmalıdır. İş kazalarını önlemede alınacak önlemlerin yeterli olabilmesi için, insan kaynaklı ortaya çıkan kazaların önlenmesi önemli bir gerekliliktir. Özellikle İSG eğitimlerinin sıklıkla yapılması gerekir (Dönmez, 2015: 54).

Yönetimin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğini sağlamada belirleyici olduğu aşikârdır. Genel olarak yönetim, sağlıklı ve güvenli çalışma sistemleri tasarlamak, sağlık ve güvenlik problemlerini engellemek adına sürekli incelemelerde bulunmak, eğitim programları geliştirmek, sağlık ve güvenlik komiteleri oluşturmak, güvenlik politikaları izlemek ve eylem planları ve kontrol listelerini düzenlemekten sorumludur. Fakat öncelikle yöneticilerin kendi kendilerini eğitme ve değiştirmeleri gerekmektedir Davranışta değişiklik yaratmak uzun bir süreç gerektirse de gerekli müdahaleler ile davranışı değiştirmenin mümkün olduğu

kanıtlanmıştır. Dönüşümcü yönetici ve şefler, meydana gelen değişimleri kurumsallaştırmalı ve kurumsallaşmanın davranışsal boyutlu olduğunu düşünerek, çalışanların iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine yönelik olumlu alışkanlıklarını ve tutumlarını ödüllendirme yöntemi ile davranışa teşvik sağlamalıdır (Avcı, 2014: 80).

Bu çalışmada; insan kaynakları yönetiminin koruma ve geliştirme işlevindeki (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması ve çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme) faaliyetlerinin yürütülmesinde özellikle turizm işletmeleri açısından ortaya çıkan sorunların neler olduğuna ve bu süreçte İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) biriminin neler yapacağına ilişkin bilgiler sunulmuştur. Bu bağlamda çalışma kapsamında vurgulanan ve ön plana çıkan bu sorunlar ve bu sorunların çözümünde İKY biriminin rolü; genel bir değerlendirme mahiyetinde Tablo 1’de özet olarak sunulmuştur.

Tablo 1’de belirtildiği üzere turizm işletmelerinde koruma ve geliştirme faaliyetleri kapsamında; yoğun çalışma saatlerinin olması ve buna bağlı olarak hastalıkların meydana gelmesinde (stres, karpal tünel sendromu, akciğer hastalıkları vb.) ki olumsuz etkenler, işletmelerde çalışma yerlerinin güvensiz olması, hijyene önem verilmemesi, çalışanların eğitimsiz olması veya işletmenin çalışana yeterince eğitim vermemesi, işletmelerin yeterli donanımına sahip olmaması, disiplinsizlik ve işi ciddiye alınmaması, dikkatsizlik ve dalgınlık, el aletlerinin yanlış kullanılması, çalışanların fiziksel ve moral olarak yorgun olması gibi çeşitli sorunların var olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, çıkarılan yasaların denetiminde eksiklik, yasaların değişen şartlara göre yeniden düzenlemeye gidilmemesi, stajyer öğrencilerinin SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) yararlanamaması, mevcut iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanmasındaki yetersizlikler, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon eksikliği, diğer işletmelere göre turizm işletmelerinde çalışanların yeterli sosyal haklara sahip olmaması, yasaların uygulanmaması gibi sorunlarda çalışanların yasal haklarının korunmadığını ve bunlara bağlı olarak sorunlar meydana geldiği görülmektedir. Son olarak çalışma yaşam kalitesi–personel geliştirme ve güçlendirme ilgili sorunlar kapsamında ise; personel devir hızının yüksek olması, işle ilgili kararlarda çalışanların görüşlerinin alınmaması, kariyer yapma fırsatının azlığı, çalışma koşullarının ve iş çevresinin insani gereksinimlere uygun olarak düzenlenmemesi, iş tatmininin düşük olmasına bağlı olarak işten ayrılma oranları ile devamsızlığın yüksek olması, yöneticilerin tutumundan dolayı çalışanın yeterince sorumluluk alamaması, vardiyalı çalışma sisteminden dolayı çalışanın yaşam kalitesini olumsuz etkilemesinden kaynaklanan sorunlar yaşanmaktadır.

Tablo 1. Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları İşlevi Olarak Koruma ve Geliştirme Kapsamındaki Sorunlar ve Çözümünde İKY Biriminin Rolü

İş – Çalışan Güvenliği ve Sağlığı İle İlgili Sorunlar	Çalışanların Yasal Haklarının Korunması İle İlgili Sorunlar	Çalışma Yaşam Kalitesi – Personel Geliştirme ve Güçlendirme İlgili Sorunlar
<ul style="list-style-type: none">-Yoğun çalışma saatlerinin olması ve buna bağlı olarak hastalıkların meydana gelmesi (stres, kapalı tüne sendromu, akciğer hastalıkları vb.)-Çalışma yerlerinin güvensiz olması-Hijyene önem verilmemesi-Çalışanların eğitimsiz olması veya işletmenin çalışana yeterince eğitim vermemesi-İşletmelerin yeterli donanımına sahip olmaması-Disiplinsizlik ve işi ciddiye alınmaması-Dikkatsizlik ve dalgınlık-El aletlerinin yanlış kullanılması-Çalışanların fiziksel ve moral olarak yorgun olması-Çalışanlar için kullanılan lojmanların yeterli donanımına sahip olmaması-İşletmelerde iş yeri hekiminin bulunmaması	<ul style="list-style-type: none">-Çıkarılan yasaların denetiminde eksiklik-Yasaların değişen şartlara göre yeniden düzenlemeye gidilmemesi-Stajyer öğrencilerinin SGK yararlanamaması-Mevcut iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının uygulanmasındaki yetersizlikler-İlgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon eksikliği-Diğer işletmelere göre turizm işletmelerinde çalışanların yeterli sosyal haklara sahip olmaması-Yasaların uygulanmasındaki aksaklıklar-İş Sağlığı Güvenliği Uzmanının her işletmelerde bulunmaması	<ul style="list-style-type: none">-Personel devir hızının yüksek olması-İşle ilgili kararlarda çalışanların görüşlerinin alınmaması-Kariyer yapma fırsatının azlığı-Çalışma koşullarının ve iş çevresinin insani gereksinimlere uygun olarak düzenlenmemesi-İş tatmininin düşük olmasına bağlı olarak işten ayrılma oranları ile devamsızlığın yüksek olması-Yöneticilerin tutumundan dolayı çalışanın yeterince sorumluluk alamaması-Vardiyalı çalışma sisteminden dolayı çalışanın yaşam kalitesini olumsuz etkilemesi-Antraklı çalışmanın kişinin sosyal hayatını olumsuz etkilemesi-İşletmelerin çalışanlar açısından sorunlar karşısında çalışma yaşamını etkilememesi için psikolog uzmanın bulunmaması
Sorunların Çözümünde İKY Biriminin Rolü		
<ul style="list-style-type: none">-İnsan kaynakları biriminin çalışanlarımıza departmanlar hakkında bilgi verilebilir.-Belirli dönemlerde çalışanlara motivasyon amaçlı etkinlik düzenlenebilir.-İnsan kaynakları birimi çalışanlara işe başlamadan önce işletmede kullanılan teçhizatlar hakkında detaylı bilgi verilmelidir.-İşletmede yaşanacak her türlü kazalar için genel önlemler alınarak, çalışanları belirli bir zaman dilimlerinde brifing verilebilir.-İnsan kaynakları birimi her departman için (örneğin; konaklama işletmeciliği: kat hizmetleri, mutfak bölümü, önbüro vd., seyahat işletmeciliği, yiyecek – içecek işletmeciliği vb.) hijyen eğitimi verilebilir.-İşletmelerde iş güvenliği uzmanı tüm turizm işletmelerinde uygulanabilir.-İnsan kaynakları birimi sezon başı ve sezon sonu olmak üzere iki dönemde risk değerlendirmesi yapabilir.-İnsan kaynakları birimi çalışana işe almadan daha detaylı muayene isteyebilir.-İnsan kaynakları birimi belirli zaman aralıklarda çalışanların sağlığını korumak amacıyla aşı uygulaması yaptırılabilir.-İnsan kaynakları birimi çalışanları işe alırken yakın akrabaları yerine daha deneyimli o işten anlayan uzman kişilerin işe alınmasını sağlayabilir. Böylece iş kazalarının biraz da olsa önüne geçilebilir.		

Tablo 1’de, insan kaynakları yönetiminin önemli bir işlevi olan koruma ve geliştirme kapsamında yaşanan sorunlar ve bu sorunların çözümünde İKY biriminin rolünün genel bir özeti sunulmuştur. Bu kapsamda İKY birimi tüm bu sorunları dikkate alarak; insan kaynakları biriminin çalışanlara departmanlar hakkında bilgi verilebilir. Belirli dönemlerde çalışanlara motivasyon amaçlı etkinlik düzenlenebilir. İnsan kaynakları birimi gerekirse diğer departmanlarla işbirliği yaparak çalışanlara, işe başlamadan önce işletmede kullanılan teçhizatlar hakkında detaylı bilgi verici programlar düzenlemelidir. İşletmede yaşanacak her türlü kazalar için genel önlemler alınarak, çalışanları belirli bir zaman dilimlerinde brifing verilebilir. İnsan kaynakları birimi her departman için (örneğin; kat hizmetleri, mutfak bölümü vb.) hijyen eğitimi verilebilir. İşletmelerde iş güvenliği uzmanı tüm turizm işletmelerinde uygulanabilir. İnsan kaynakları birimi sezon başı ve sezon sonu olmak üzere iki dönemde risk değerlendirmesi yapabilir. İnsan kaynakları birimi çalışanı işe almadan daha detaylı muayene isteyebilir. İnsan kaynakları birimi belirli zaman aralıklarda çalışanların sağlığını korumak amacıyla aşı uygulaması yaptırılabilir. İnsan kaynakları birimi çalışanları işe alırken yakın akrabaları yerine daha deneyimli o işten anlayan uzman kişilerin işe alınmasını sağlayabilir. Böylece iş kazalarının biraz da olsa önüne geçilebilir. Son olarak ise etkin bir İKY birimi ile her bir pozisyon için gerekli olan işleri çalışanlara doğru eğitim vererek ve motivasyonlarını sağlayarak da kazaların önüne geçilmesini engelleyebilir.

Sonuç olarak değerlendirildiğinde, İKY biriminin turizm işletmelerinin başarısında etkin rol oynayan insan kaynağına ilişkin faaliyetlerden birinci derecede sorumlu olması nedeniyle, ne derecede gerekli ve önemli olduğu bu çalışmada yapılan açıklamalardan da anlaşılmaktadır. Turizm işletmelerinde, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği yönetimi için öncelikle konuya ilişkin sorunları teşhis etmek ve nedenlerini ortaya çıkartmak gerekir. Bu sorunları ortaya çıkarıp çözümlenmek öncelikle insan kaynakları birimine büyük görev düşmektedir. Sadece insan kaynakları birimiyle kalmayıp çalışan, işveren ve yerel ve merkezi kamu otoriteleriyle bir koordinasyon halinde çözümler üretilmelidir. Çıkarılan yasaların turizm sektöründe çok fazla dâhil edilememesi her şey den önce turizm sektörünün bir meslek kanunu olmaması da yukarıda ifade ettiğimiz sorunların çözümüne kavuşamamasını da etkilemektedir. Ülkemizde çıkarılan yasalarda çalışma saatlerinde düzenlemeye gidildiği halde bu düzenlemenin turizm sektörüne etkisi olmamaktadır. Kayıt dışı çalışma, stajyerlere genel sağlık sigortası yapılması, antraklı çalışmaların artması ve özellikle Dünyada ve Avrupa’da yaşanan ekonomik krizler ve savaşların olması turizm işletmeleri açısından bakıldığında; çalışanın başta işsizlik sorunuyla karşılaşmasına, düşük ücretle çalıştırılmasına ve daha uzun saatlerde mesaiye bırakılmasına neden olmaktadır.

Çalışma kapsamında üzerinde durulan bu süreçler dâhilinde değerlendirilen sorunların ve belirtilen bu sorunların çözümü doğrultusunda İKY

biriminin rolünün; turizm işletmeleri tarafından dikkate alınması ve kavranabilmesiyle; turizm işletmelerinde İKY biriminin daha etkin bir biçimde örgütlenmesi ve şekillenmesi sağlanabilecektir. Örneğin; konaklama işletmelerine bağlı departman yöneticilerinin (ön büro kat hizmetleri vb.), çalışanların ve İKY biriminin sorunlar karşısında karşılıklı çözüm odaklı olmasıdır.

Çalışmanın, turizm sektöründe koruma ve geliştirme kapsamında geçmişte yapılan birçok araştırma sonuçlarını derleyen ve yorumlayan bir yapıda olması sebebiyle, gelecekte araştırmacılara bu konu dâhilinde üzerinde çalışılacak araştırma konuları hususunda öneriler sunabilme açısından da yarar sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda ilk araştırma önerisi olarak; işveren, çalışan ve ilgili kamu kurumları işbirliği ile çalışma şartlarının en üst düzeye çıkarılması için ortak ve uygulamalı projelerin yürütülmesi gerekliliği ortadadır. Bunun yanında, turizm işletmelerinde bu süreçte karşılaşılan birçok sorun olduğu görülmektedir. Ancak literatürde genellikle çalışan sağlığı ve iş güvenliği sorunlarına değinildiği halde, eğitim eksikliği yaşanması, yönetimin ya da işverenin maddi kayıp yaşanacak düşüncesiyle çalışanların çalışma koşullarını iyileştirmediği görülmektedir. Bu durum çalışanların işletmelerde iş kazası ve meslek hastalıklarına yakalanma olasılığını arttırmaktadır. Bunu yanında en çok sorunun yaşandığı turizm işletmesi olan konaklama işletmelerinin kendi içinde ayrılan türlerine indirgenerek; daha spesifik bir çalışma konusunun oluşturulabildiği ve sorunların daha spesifik değerlendirilmesinin sağlanabildiği araştırmalar oluşturabilir. Yine özellikle İKY biriminin bu süreçte ne kadar etkin rol aldığı belirlenmesi açısından turizm işletmeleri özelinde mevcut durumun tespitine yönelik insan kaynakları yöneticileri üzerinde araştırmalar gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

İKY biriminin sadece bordro hazırlama, işe giriş-çıkış işlemlerini düzenlemekten ibaret olmadığı aynı zamanda çalışanın işe ve işletmeye daha faydalı olabilmesi için motivasyonun da önemli olduğu bilinmelidir. İş tatmini yüksek olan çalışanların işe daha istekli geldiği bu da kaza oranlarının düşük olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca, işletmelerde sadece iş hekimi bulunması yanında çalışanların ruhsal durumunu da düşünerekten psikolog olması çalışanların işte verimliliğini arttıracakları düşünülmelidir.

Yukarıdaki araştırma önerilerine ek olarak şu hususun da belirtilmesinde fayda vardır. Bu alandaki yayınlar dikkatli bir şekilde incelendiğinde konuyla ilgili çalışmaların daha çok otel işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı anlaşılabılır. Bu doğrultuda konuyla ilgili sorunların tespitinin turizm işletmelerinin diğer türlerinin de (seyahat işletmeciliği, yiyecek içecek işletmeleri, rekreasyon işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, sağlık turizmi işletmeciliği vb.) kapsama dâhil edilerek araştırmaların yapılması sonucundaki çıktılar, bir bütün olarak turizm işletmelerindeki mevcut durumunun geliştirilmesine yönelik önemli katkılar sunacaktır.

Kaynakça

- Akar Şahingöz, S. ve Şık, A. (2015). *Konaklama ve Beslenme İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akçakaya, M. (2010). Örgütlerde Uygulanan Personel Güçlendirme Yöntemleri: Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme, *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 25, 145-174.
- Akgündüz, Y. (2015). “Seyahat Acenteciliği İşletmeciliği (181-203)” (Ed.) Timur, A. ve Bardakoğlu, Ö. İçinde: “*Turizm İşletmeciliği*”, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akpolat, K. (2014). *Beş Yıldızlı Konaklama ve Eğlence Tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliği*, (Yayımlanmamış Bitirme Projesi), Yeni Yüzyıl Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2016), *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akpınar, Teoman (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliği İşçi ve İşveren Rehberi*, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.
- Akoğlan Kozak, M. ve Çiçek, D. (2005). Kat Hizmetlerinde HACCP Uygulaması Üzerine Bir Model Önerisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 34-45.
- Altuğ, T. (2013). *Türkiye’de Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimlerinin Yeri ve Önemi*. (Yayımlanmamış YL Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aras, G. (2013). *Personel Güçlendirme Yönetiminde Güçlendirici Liderlik Davranışları Uygulaması: Kemer Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*, (Yayımlanmamış YL Tezi), Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane.
- Atay, H. (2016). “İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş” (2-45); (Ed.). Tuna, M. İçinde: “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Avcı, C. (2014). *İşgörenlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Davranışlarının Güvenlik İklimi ve Planlı Davranış Kuramı Kapsamında İncelenmesi: Konaklama İşletmelerinin Yiyecek – İçecek Departmanlarında Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış YL Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aydemir, M.(2000). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğini Sağlama Açısından İş Verenin Yükümlülüğü*, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Yakın ve Orta Doğu Çalışma Eğitim Merkezi (YODÇEM), Ankara: Yayın No: 13.
- Aybas, M. (2014).Değişim Çağında İşin Yeniden Tasarımı ve İKY’de Yeni Eğilimler, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(7), 85-105.
- Barutçugil, İ. S. (1982). *Turizm İşletmeciliği*, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa.

Bingöl, D. (1998). *İnsan Kaynakları Yönetimi (4. Baskı)*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Bütüner, O. (2011). *İşletmelerde Örgüt Kültürü ve Örgütsel Değerlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış YL Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Can, H. ve Güney, S. (2015). *Genel İşletme*, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Camkurt, M. Z. (2013). Çalışanların Kişisel Özelliklerinin İş Kazalarının Meydana Gelmesi Üzerindeki Etkisi, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 24(6), 25, Sayı: 1-2, 70-101.

Çavuş, M. F. ve Akgemci, T. (2008). İşletmelerde Personel Güçlendirmenin Örgütsel Yaratıcılık ve Yenilikçiliğe Etkisi: İmalat Sanayisinde Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 229-244.

Çoşkun, B. (2007). *Türkiye’de İşçi ve İşverenlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Görev ve Sorumlulukları*, (Yayınlanmamış YL Tezi), Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Çöl G. (2004). Personel Güçlendirme (Empowerment) Kavramının Benzer Yönetim Kavramları İle Karşılaştırılması, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), No: 228.

Dizdar, E. N. ve Kurt, M. (2001). *İş Güvenliği*, Kale Ofset, Ankara.

Demirkol, Ş. ve Çeltek, E. (2004). *İşveren ve İşgören Perspektifinden, Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sorunları Üzerine Bir Çalışma*, Cebesoy Anı Kitabı, SAÜ, Ali Fuat Cebesoy MYO.

Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(3), 453-464.

Dolgun, U. (2010). “İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş (1-29)”; (Ed) Dolgun, U. İçinde: “*Meslek Yüksek Okulları İçin İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.

Dönmez, B. (2015). *Türkiye ve Dünyada İş Sağlığı ve Güvenliği*, (Yayınlanmamış YL Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.

Erdem, V. (2015). *Türkiye’de İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Türk Sosyal Güvenlik Sistemindeki Yeri İle İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Kamu Hastanelerinin Yönetimlerine Katkısı*, (Yayınlanmamış YL Tezi) Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Erdut, T. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkilerinde Değişim*, (Yayınlanmamış YL Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Erkan, N. (1989). *İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin İşçi Sağlığı, İş Güvenliği, Kazalardan Korunma, Acil Yardım ve İlgili Mevzuat*, Milli Prodüktivite Merkezi:384, Ankara.

Eroğlu, E.(2015). *Bir Organize Sanayi Bölgesinde Plastik Mamül Üretimi Yapan İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunları*, (Yayınlanmamış YL Tezi), Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Fişek, A. G. ve Piyal, B. (1991). *İşçi Sağlığı Kılavuzu*, Türk Tabipleri Birliği Yayını, Ankara.

Gerek, N. (2014). “Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliğinin Genel Görünümü (58-89)” ; (Ed). Baybora, D. İçinde “*İş Sağlığı ve Güvenliği*”, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 3105, Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 2020, Eskişehir.

Güngör, E. (2008). *İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramının Toplam Kalite Yönetimi Açısından İrdelenmesi ve Talaşlı Üretim Sanayisinde İş Sağlığı ve Güvenliği Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış YL Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Gündüz Çekmecelioğlu, H. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.

Güleryüz Şiviloğlu, N. (2010). *İş Sağlığı ve Güvenliğinin Sağlanmasında İşverenin Sorumluluğu ve Sınırlandırılması*, (Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Hazar, A. (2010). *Meslek Yüksekokulları İçin Genel Turizm*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

İşler, M. C. (2014). Uluslararası Kaynaklar ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 2(2), 53-65.

Karacan, E. ve Erdoğan, Ö. N. (2011). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğine İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları Açısından Çözümsel Bir Yaklaşım, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(1), 102-116.

Kozak, N. A. Kozak, M. ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizm İlkeler – Kavramlar (16. Baskı)*, Detay Yayıncılık, Ankara.

KOBİ DÖNÜŞÜM & Çevre – İş Sağlığı ve Güvenliği (2011). *Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi / Turizm Sektörü Raporu*, Erişim Tarihi: 14.04.2016.

Kılıcı, Sevde (2015), “İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamında Risk Değerlendirilmesi”: “Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, (Yüksek Lisans Bitirme Tezi), Gediz Üniversitesi, İzmir.

Kızıloğlu, S. D. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İşe Alım*, (Yayınlanmamış YL Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

Kuzucuoğlu, A. H. (2014). *Kültürel Mirasa Yönelik Acil Durum Planlaması. İstanbul Üniversitesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Ülkemizde İş Sağlığı ve Güvenliği Alanında Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*. 26 Mayıs 2014, Yıldız Teknik Üniversitesi ve Okan Üniversitesi, İstanbul.

Mugan E., Suna; Aslan, S. ve Balık, M. (2015). “Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi (177-204)”; (Ed). Akova, O., Kızılırmak, İ. ve Tanrıverdi, H. İçinde: “*Turizm İşletmeciliği Temel Kavramlar ve Uygulamalar*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ovacılı S. (2008). Otellerde İş Sağlığı ve Güvenliği, *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 8(7), 44-50.

Özkul, E. (2009). “Turizmde Ulaştırma ve Havayolu İşletmeleri”; (Ed). Demirkol, Ş. ve Zengin, B. İçinde “*Turizm İşletmeleri*”, Değişim Yayınları, İstanbul.

Özcan, S. (2011). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi*. (Yayınlanmamış YL Tezi), Trakya Üniversitesi, Edirne.

Özgen, H.; Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Adana.

Özkoç, A. G. (2016). “Eğitim ve Geliştirme” (238-273); (Ed.). Tuna, M. İçinde: “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Pelit, E. ve Pelit, N.(2014). *Örgütlerde Kanser Yapıcı İki Başat Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm (Teori - Süreç ve Örgütlere Yansımaları)*, Detay yayıncılık, Ankara.

Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Davranışsal ve Psikolojik Güçlendirme Algılamalarındaki Farklılıklar, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1). 1-28.

Pelit, E. (2011). Güçlendirmede Yönetici ve İşgören Algılamalarının Karşılaştırılması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 209-223.

Sadullah, Ö. Z. (2015). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Koruma İşlevi (İş Güvenliği ve İşgören Sağlığı) (452-497)”; (Ed.). Sadullah, Ö. Z. İçinde: “*İnsan Kaynakları Yönetimi* (7. Baskı)”, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Sarkım, M. (2015). “Karayolu İşletmeciliği (227-245)””; (Ed). Timur, A. ve Bardakoğlu, Ö. İçinde: “*Turizm İşletmeciliği*”, Detay yayıncılık, Ankara.

Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Sevim, B. ve Görkem, O. (2015). Gastronomi ve Aşçılık Programlarında Gıda Güvenliği Donanım Altyapısının Değerlendirilmesi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1), 59-74.

Sezgin, T. (2013). ÇSGB Çalışma Süresi Modellerindeki Değişim ve Çalışan Sağlığı Üzerine Etkileri, *Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(1). 137-143.

Sabuncuoğlu, Z. (2011). *Uygulama Örnekleriyle İnsan Kaynakları Yönetimi (5. Baskı)*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Sarkım, M. (2015). “Karayolu İşletmeciliği (227-245)””; (Ed). Timur, A. ve Bardakoğlu, Ö. İçinde: “*Turizm İşletmeciliği*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Sarışık, M. ve Özbay, G.(2010). “Temel Yönetim Sorunları ve Çözüm Önerileri (337-352)””; (Ed.) Sarışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K. İçinde: “*Profesyonel Restoran Yönetimi İlkeler, Uygulamalar ve Örnek Olaylar*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Sonuç, N. (2015). “Bar İşletmeciliği (141-160)””; (Ed.) Timur, A. ve Bardakoğlu, Ö. İçinde: “*Turizm İşletmeciliği*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Sökmen, A. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği (7. Baskı)*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Şahin, S. (2013). OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi’nde İnsan Kaynakları Yönetimi’nin Yeri ve Önemi, *Akademik Bakış Dergisi - Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 38, 1-19.

T.C. SGK (2012), “31.05.2006 Tarihin de Yayınlanan 5510 Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu”, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/mevzuat/yururlukteki_mevzuat/kanunlar, Erişim Tarihi: 26.04.216.

T.C. SGK (2012), “14.04.1964 Tarihin de Yayınlanan 506 Sosyal Sigortalar Kanunu”, http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/mevzuat/yururlukteki_mevzuat/kanunlar, Erişim Tarihi: 26.04.216.

Tarcan İçigen, E. (2016). “İş Güvenliği, Çalışanların Sağlığı ve Refahı” (528-572); (Ed.). Tuna, M. İçinde: “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Taşoluk, A. (2011). *Hazır Giyim Üretiminde Meslek Hastalıkları, Yorgunluk ve İş Kazaları Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi: Örnek Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış YL Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

Tayfur Ekmekçi, Ö. (2014). “İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı” (353-386); İçinde: “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara:

TMMOB Makine Mühendisleri Odası (2014). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği*, Yayın No: MMO-617, Ankara.

Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi Ve Muğla Bölgesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2). 146-169.

Tevrüz, T. (1999). *Türkiye'deki İş Kazalarına Genel Bir Bakış*”, *İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı Bildiriler Kitabı*, MMO Yayın No: 239, TMMOB Makine Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi.

Topçu, U. (2011). İşçinin Hafta Tatilinde Çalıştırılması Halinde Ücretinin Hesaplanması ve İdari Para Cezası. *Mali Çözüm Dergisi*. archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum722%20 umut%20topcu.pdf, Erişim Tarihi: 25.02.2016.

Tozkoparan G.ve Taşoğlu, J. (2011). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 181-209.

Uçkun, G.(2015). “Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Koruma ve Geliştirme (425-447)””; (Ed.) Pelit, E. İçinde: “*Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*”, Grafiker Yayınları, Ankara.

Ünsalan, E. ve Şimşeker, B. (2014). *Meslek Yüksekokulları İçin İnsan Kaynakları Yönetimi (5. Baskı)*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Vayısoğlu Zorlu, A. (2008). *İnsan Kaynakları Açısından İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tedbirleri ve Konuyla İlgili Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış YL Tezi), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Yazıcı, Z. (1999). *Kimyasal Maddeler, Riskleri, Kullanımı, Taşınması, Depolanması İle İlgili Yaptırımlar ve Türkiye Uygulamaları*. İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı Bildiriler Kitabı, MMO Yayın No: 239, TMMOB Makine Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi.

Yılmaz, Ö., Yılmaz, Y. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek İçecek İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Yılmaz, G.; Keser, A. ve Yorgun, S. (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6(1). 87-107.

Yiğit, A. (2013). *İř Güvenliği*, Dora Yayın Dağıtım, Bursa.

Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstiham Açısından İncelenmesi. *Doęuř Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.

