

# OHS ACADEMY

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AKADEMİ DERGİSİ

### 2016-2018 YILLARI ARASINDA SEYAHAT SEKTÖRÜNE AİT İŞ KAZASI VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Tuğçe YILMAZ ORAL\*<sup>1</sup>, Arzu ÜNAL\*<sup>2</sup>

İstanbul Gelişim Üniversitesi Meslek Yüksekokulu,

<sup>1</sup>İş Sağlığı ve Güvenliği Programı, <sup>2</sup>Turist Rehberliği Programı, İstanbul, Türkiye

#### Öz

Seyahat sektörü, turizm endüstrisi içerisinde yer alan emeğin yoğun olduğu önemli bir aktördür. Ayrıca küreselleşmenin etkisiyle ülkemizde son yıllarda oldukça hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bu süreç içerisinde tur operatörleri ve seyahat acenteleri önemli yer tutmaktadır. Her geçen yıl sektörde çalışan sayısı artmakta ve beraberinde de bazı riskleri getirmektedir. Belli dönemlerde mesai saatlerinin uzun olması, jetlag, ara dinlenme ya da hafta tatillerinin ihlal edilmesi, kayıt dışı istihdam gibi unsurlar iş kazası geçirme oranını ve uzun vadede meslek hastalıklarına yakalanma riskini arttırmaktadır. Bu nedenle seyahat sektöründe, iş kazası ve meslek hastalıkları dikkate alınması gereken bir husustur. Her ne kadar yaşanan iş kazaları diğer sektörlerle nazaran az olsa da özel bir alandır. Çalışma kapsamında SGK verilerinden yararlanılarak, 2016 ve 2018 yılları arasında tur operatörleri ve seyahat acenteleri çalışanlarına ait kaza sıklık oranları belirlenmiş ve her geçen yıl arttığı tespit edilmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çalışanın sağlığını korumayı hedeflemektedir. Dolayısıyla çalışmanın amacı; seyahat acentesi, tur operatörü veya diğer rezervasyon hizmetleri ile ilgili sektörel bir farkındalık yaratmak, bu alanda hizmet veren işyerlerine İSG ile ilgili denetim ve bunun yanında işveren bilinçlendirme eğitimlerinin düzenlenmesi gerekliliğini ortaya koymaktır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Sağlığı ve Güvenliği, Kaza Sıklık Oranı, Kaza Ağırlık Oranı, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri, SGK Verileri.

### EVALUATION OF WORK EXCAVATION DATA FOR THE TRAVEL SECTOR BETWEEN 2016-2018

Tuğçe YILMAZ ORAL\*<sup>1</sup>, Arzu ÜNAL\*<sup>2</sup>

İstanbul Gelişim Üniversitesi Meslek Yüksekokulu,

<sup>1</sup>Occupational Health and Safety Program, <sup>2</sup>Turist Guidance Program, Istanbul, Turkey

#### Abstract

The travel industry is an important actor in which labor is intense within the tourism industry. In addition, with the effect of globalization, our country has entered a period of rapid change in recent years. Tour operators and travel agencies play an important role in this process. With each passing year, the number of employees in the sector increases and brings some risks with it. The factors such as long working hours in certain periods, violations of jetlag, break, break or week holidays, unregistered employment increase the rate of having an occupational accident and the risk of developing occupational diseases in the long run. For this reason, occupational accidents and occupational diseases should be considered in the travel industry. Although work accidents are less than other sectors, it is a special area. Within the scope of the study, the accident frequency rates of tour operators and travel agency employees were determined between 2016 and 2018 using SSI data and it was determined that it increased every year. Occupational Health and Safety Law aims to protect the health of the employee. Therefore, the purpose of the study is; To create a sectoral awareness of travel agency, tour operator or other reservation services, to reveal the necessity of organizing OHS auditing as well as employer awareness trainings for workplaces serving in this field.

**Key Words:** Occupational Health and Safety, Accident Frequency Rate, Accident Severity Rate, Travel Agents and Tour Operators, SSI Data.

<sup>1</sup>tyilmaz@ gelisim.edu.tr <sup>2</sup>aavci@gelisim.edu.tr

## 1. GİRİŞ

Turizm tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de ülke ekonomisinin önemli aktörlerinden biridir. Hizmet endüstrisinin önemli bir dalı olan turizm, birçok insana istihdam olanağı sunmaktadır. Ancak tatil dönemlerinde ve özellikle de yaz aylarında, hafta sonları dâhil uzun çalışma saatleri, artan iş yükü, iş güvencesi olmayan kişilerin çalıştırılması gibi nedenler iş güvenliğini tehdit etmekte ve iş kazası riskini arttırmaktadır. Bu durumun önlenmesi ve ekonomik kayıpların bertaraf edilebilmesi için, turizm alanında iş sağlığı ve güvenliği dikkate alınması gereken hususlardandır. Türkiye’nin turizm sektöründeki potansiyeli ve rakiplerine göre hedefleri göz önüne alındığında bu sektöre özel iş sağlığı ve güvenliği araştırmalarının yapılması önemlidir.

Turizm, ağırlama ve seyahat işletmelerini temel alan bir endüstridir. Ağırlama işletmelerinde konaklama, yeme-içme ve eğlence hizmetleri yer alırken, seyahat işletmeleri içerisinde tur operatörleri, seyahat acenteleri, ulaşırma ve diğer aracı işletmeler yer almaktadır. Bu çalışma kapsamında seyahat acenteleri, tur operatörleri ve diğer rezervasyon hizmetlerinde görev alan personele ait 2016-2018 yılları arası iş kazası verileri değerlendirilmiştir. Çalışmaya konu olan; turist rehberleri, acente satış-pazarlama ve operasyon elemanları, rezervasyon, ulaşırma (transfer) sorumluları ve muhasebeci gibi çalışanlar turistin doğrudan ya da dolaylı olarak seyahat deneyimine etki eden aktörlerdir.

Turist rehberleri; turistlerle doğrudan iletişim kurmakta ve turistlere ziyaret ettikleri destinasyonlar hakkında tanıtıcı bilgi vererek ülke tanıtımına katkı sağlamaktadırlar (Akdu, 2015; Güzel vd., 2014:174). Ayrıca turist rehberleri katılımcılarla turları süresince saat ve yer sınırlaması olmaksızın birebir iletişim kurmaktadır. Acente satış-pazarlama ve operasyon elemanları yerli ya da yabancı turistlere paket turları satın alma aşamasında yardımcı olurlar. Ulaşırma ya da transfer elemanları turistlerin destinasyona ve konaklama yapacağı tesise ulaşmasını sağlayan, tatil bittiğinde de geri dönüş aşamasında nakli gerçekleştiren, turistlerle doğrudan iletişim kuran kişilerdir. Rezervasyon sorumluları; turistlerin destinasyona ulaştıklarında konaklayacakları yeri tahsis eden personeldir. Bunun gibi turistlerin seyahat deneyimine doğrudan ya da dolaylı etki eden birçok ara eleman ve sorumlu mevcuttur. İletişim ve koordinasyonun büyük önem taşıdığı kalite ve memnuniyet düzeyinin sadakati getirdiği seyahat deneyiminde turistlerin destinasyondan mutlu ayrılması en önemli husustur.

Üstlendikleri görev doğrultusunda çalışma şartları oldukça güç olan bu elemanlar paket turun satın alınıp turistin destinasyona ulaşması, tatilini geçirmesi ve geri dönüşü ile sona eren operasyon sırasında birçok

problemlerle baş etmek zorunda kalırlar (Güzel, 2007;Koroğlu,2011). Ayrıca seyahat çalışanlarının; uzun saatler mesai yapmaları, uykusuz uzak mesafeler almaları, iş yoğunluğunun ve yükünün çok olması, bedenen ve zihinsel olarak yorgun düşmelerine neden olabilmekte, bu durum da iş kazaları riskini arttırabilmektedir.

Seyahat çalışanlarının yukarıda bahsedilen sektörün yapısı gereği mesleki özellikleri göz önüne alındığında iş kazaları ve uzun vadede meslek hastalıklarına maruz kalabilecekleri öngörülebilir. Bu çalışma kapsamında; ülke ekonomisine sağladığı kazanç ve ülkenin tanıtımında önemli bir misyon üstlenen seyahat çalışanlarının yaşam kalitelerini iyileştirmek için, 6331 sayılı İSG Kanunu çerçevesinde verilerden yararlanılarak yaşanan iş kazalarının sıklık oranları değerlendirilmiş ve bu riskin azaltılmasına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

### 1.1 Seyahat Acentesi, Tur Operatörü ve Diğer Rezervasyon Hizmetlerinde Çalışan Personel Tanımları

Tur operatörü; seyahat talebini karşılamak için ulaşım, konaklama, eğlence gibi hizmetleri bir araya getirerek, konaklama amaçlı turlar planlayan ve kâr amacı güden işletmelerdir (Dünya Turizm Örgütü, UNWTO,2020). Başka bir tanıma göre tur operatörleri, tatil için gerekli tüm ürünleri bir araya getiren üretici işletmelerdir (Hacıoğlu,2006:83). Ayrıca bu işletmeler turiste seyahat deneyimini yaşatabilmek adına paket tur organize ederek bu ürünleri aracı işletmeler vasıtası ile satarlar (Sheldon, 1986:349; Buck, 1988:67; Holloway, 1994:58; Hacıoğlu, 2000).

Ülkemizde tur operatörlüğü için yasal bir düzenleme mevcut olmadığı için bu işletmenin görevini 1618 sayılı Seyahat Acenteler Birliği Kanunu çerçevesinde A grubu seyahat acenteleri yapmaktadırlar. Seyahat Acenteleri; 1618 sayılı Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu’na göre “Komisyon karşılığında seyahat ve seyahat ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir.” (Megep.meb.gov.tr, erişim tarihi:13.04.2020). Ayrıca aynı kanun çerçevesinde seyahat acenteleri yaptıkları hizmetler açısından üç gruba ayrılmaktadır (Hacıoğlu, 2006:39).

*A Grubu Seyahat Acenteleri;* seyahat aktivitelerine katılmak isteyen kişiler için alternatif tur programları organize ederek bu paket turları satan, turistlerin seyahat deneyimleri ile ilgili her türlü hizmeti yerine getiren işletmelerdir. Ayrıca A grubu seyahat acenteleri hem yurt içi hem de yurt dışına tur organize edebilirler. Bunun yanı sıra ülkemizde A grubu seyahat acentelerine 1618 sayılı Kanun kapsamında tur operatörlüğü yapma yetkisi verilmiştir.

*B Grubu Seyahat Acenteleri;* A grubu seyahat acentelerinin düzenledikleri turları ve uluslararası

kara, deniz, hava ulaştırma araçlarının biletlerini satmakla yetkili işletmelerdir.

**C Grubu Seyahat Acenteleri;** sadece yurt içi turlar düzenleme yetkisine sahip işletmelerdir (Hacıoğlu, 2006:39).

Çalışma kapsamı doğrultusunda, bu bölümde turistlerin seyahat deneyimine doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sağlayan seyahat Acentesi çalışanları hakkında genel bilgiler yer almaktadır.

#### **Seyahat Acentesi Sorumlu Müdürü;**

Ülkemizde yasal çerçevede seyahat Acentelerinin başında, işletmeden sorumlu bir müdürün bulundurulması zorunludur. Acenteler kendi sahipleri tarafından yönetilebildiği gibi yetkiler farklı bir sorumlu yöneticiye de devredilebilir. Sorumlu müdürler; 18 yaş üstü, adli kaydı olmayan, gerekli eğitim ve şartları taşıyan bireylerdir (Kalkan, 1995:134).

Sorumlu müdürler; Acente içerisinde rutin işlerden sorumlu personeldir. Ayrıca tur gelir-giderlerini kontrol etmek, turun oluşturulması için gerekli diğer işletmeler ile kontrat yapmak, ödemeleri kontrol altında tutmak, müşteri ve personel şikâyetlerini değerlendirmek, personelin koordinasyonunu sağlamak, iş başı ve hizmet içi eğitim programlarını planlamak gibi görevleri bulunan nitelikli üst düzey çalışanlardır. Sorumlu müdürün T. C vatandaşı olması zorunludur ve en az bir yabancı dil bilmesi gerekmektedir (goktepe.net, erişim tarihi:11.04.2020).

#### **Rezervasyon Sorumlusu;**

Konaklama, seyahat, havayolu ve yiyecek-içecek işletmelerinde rezervasyon işlemini yapan, uçak otobüs tren gibi araçlarla ulaşımı koordine eden, ziyaretçi ile çalışanlar arasındaki bilgi akışını sağlayan kişilerdir (egitimsistem.com, erişim tarihi:13.04.2020). Başka bir tanımda tur operatörlerinden gelen rezervasyon taleplerini gerekli işlemleri yaparak ilgili kişilere ileten, sorun ya da problemleri çözüme kavuşturabilen, iletişim gücü yüksek, en az bir yabancı dili etkin şekilde kullanabilen nitelikli çalışanlardır (hbo.gov.tr, erişim tarihi:13.04.2020).

#### **Operasyon Sorumlusu;**

Operasyon departmanı, acente tarafından düzenlenen turların sorunsuz geçmesinden sorumludur (Ardilli, 2006: 71). Bu bağlamda turistlerle birebir iletişim halinde olacakları için en az bir dili iyi derecede bilmeleri gerekmektedir. Ayrıca işletme içinde operasyon ile diğer departmanlar arasında koordinasyonu sağlamak, işletmeye ait araçların bakım ve onarımını düzenli olarak yaptırmak, günlük ya da haftalık programlar hazırlamak gibi görevleri

bulunan (goktepe.net, erişim tarihi:11.04.2020), ziyaretçilerin hangi ulaşım aracı ile gelmişse, onları karşılayıp transfer işleminin yapılabilmesi için gerekli planlamayı yapan kişilerdir (hbo.gov.tr, erişim tarihi:13.04.2020).

#### **Transfer Elemanı;**

Transfer hizmeti gelen ziyaretçilerin turun her aşamasında bir yerden başka bir yere nakledilmesini sağlanmasıdır (Ardilli,2006:100). Transfer elemanı, gelen ziyaretçileri karşılayıp transfer aracına yönlendiren, araçta ülke ve gelinen bölge hakkında bilgi veren, kalacakları konaklama tesislerine götürün, dönüşte de yine konaklama işletmesinden alıp hava alanına transferini sağlayan, sorumluluk sahibi, işe yeni başlamış, genç personellerdir (goktepe.net, erişim tarihi:11.04.2020). Transfer elemanları animasyon içerikli turlara rehber olarak katılabilirler (hbo.gov.tr, erişim tarihi:13.04.2020).

#### **Turist Rehberi;**

Turist rehberleri; Seyahat Bakanlığının açmış olduğu sınavı geçerek, ülkesel ya da bölgesel kokart almaya hak kazanan, turlara eşlik eden, turun eksiksiz ve güzel geçmesi için turla ilgilene diğer tüm çalışanlar arasında koordinasyonu sağlayan, nitelikli seyahat Acentesi çalışanıdır (goktepe.net, Erişim tarihi:11.04.2020).

Başka bir tanımda, seyahat etmek için gelen turistlere tur süresince eşlik ederek geldikleri destinasyon hakkında bilgi veren, ziyaretçiler ile yerel halk arasında denge kuran ülkenin tanıtımında önemli bir misyon üstlenen kişilerdir (Yenipinar vd., 2014: 87). Ülkenin kültür elçisi imajını üstlenen profesyonel turist rehberleri mesleklerini özveri ile yerine getirmektedirler (Ap ve Wong, 2001; Dahles, 2002; Batman, 2003; Lecrec ve Martin, 2004; Yarcın, 2007; Avcıkurt vd.,2009; Köroğlu, 2013; Ong vd., 2014).

#### **Enformasyon Memuru;**

Enformasyon, seyahat acentelerinin önemli hizmetlerindedir (avys.omu.edu.tr, erişim tarihi:13.04.2020). Enformasyon memuru aynı zamanda seyahat danışma elemanı olarak da bilinir ve iletişim araçlarını kullanarak yerli ve yabancı turistlere seyahat hakkında genel bilgi veren, önerilerde bulunan, rezervasyon işlemlerinde yardımcı olan kişilerdir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2003:233). Ayrıca enformasyon memuru, müşteri ile yüz yüze iletişim kuran, yurt dışına çıkacak olan kişileri gidecekleri ülkenin coğrafi özellikleri ve toplumsal yapısı, yaşam tarzı ile turistik çekicilikleri hakkında bilgilendiren çalışanlardır (acikerisim.baskent.edu.tr, erişim tarihi:13.04.2020).

Enformasyon memuru, 1618 sayılı Seyahat Acenteciliği Kanununa göre her acentede istihdam

edilmelidir. Enformasyon memuru olabilmek için Kültür ve Seyahat Bakanlığı'nın açmış olduğu sınavda başarılı olmak gerekmektedir. A ve B grubu seyahat acentelerinde en az iki C grubu acentelerde ise en az bir enformasyon memuru çalıştırılmalıdır (goktepe.net, erişimtarihi:13.04.2020). Enformasyon memuru bir dili akıcı olarak bilmelidir ayrıca turiste tabi olduğu döviz, vize ve gişe işlemleri hakkında bilgi veren nitelikli çalışanlardır (acikerisim.baskent.edu.tr, erişim tarihi:13.04.2020).

#### **Tur Yöneticisi;**

Seyahat Acentesinin bağlı bulunduğu merkezden gelen veriler doğrultusunda tur dosyalarını hazırlayarak otel rehberine ileten, tur satış ve kontrolden yapan, en az bir dili konuşabilen çalışanlardır (goktepe.net, erişim tarihi:13.04.2020). Ayrıca Tur yöneticilerinin, yerli ya da yabancı turistlere buldukları ülkede eşlik ederek tur hakkında bilgi vermek, seyahatleri düzenlemek, tur esnasında turistlerin sorunlarını çözümlenmek, seyahat belgelerini hazırlamak, hizmetleri denetlemek, ilgili departmanlar ile koordine kurarak raporlar hazırlamak ve görüş belirtmek gibi görevleri mevcuttur.

#### **Muhasebe Sorumlusu;**

Acente ile ilgili gelir gider kaydını yaparak kâr zarar durumunu kontrol eden, tur hasılatını hesaplayarak faturalandıran, konaklama tesisi ile ilgili hesapları tutan, acente çalışmalarının maaş bordrolarını hazırlayan personellerdir (goktepe.net, erişim tarihi:11.04.2020). Muhasebeciler turistlerin seyahat deneyimlerine dolaylı etki eden kişilerdir.

#### **Biletleme (Bilet Satış) Sorumlusu;**

Destinasyona gelen ve tatilini geçirerek geri dönen turistlerin ulaşım ile ilgili bilgileri eksiksiz olarak kaydeden, değişiklik olduğunda turist başta olmak üzere sorumlu personelleri bilgilendiren, muhasebe sorumlusu ile entegre çalışan, en az bir yabancı dile hâkim çalışanlardır (goktepe.net, erişim tarihi:11.04.2020). Bu sorumlular turistler ile birebir iletişim kuran, özel günlerde yoğun çalışan personellerdir (e-sehir.com, erişim tarihi:19.04.2020).

Yukarıda bahsedilen çalışanlar ile şoför, host / hostes, ofis boy, animatör gibi seyahat acentesi çalışanları turistlerin seyahat deneyimlerine doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sağlamaktadırlar.

### **1.2 İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Kavramlar**

İş sağlığı ile iş güvenliği kavramları her ne kadar farklı içeriğe dayalı olarak gelişen kavramlar olsa da her iki kavramın da çalışanın ruhsal ve fiziksel bütünlüğünün korunması amacıyla yönelik olması nedeni ile birlikte kullanılması ve hep aynı platformda değerlendirilmesi kaçınılmaz bir sonuçtur.

İş sağlığı çalışma yaşamındaki sağlık sorunlarının tanımlanması ve çalışanların sağlığının korunmasına yönelik tedbirlerin yer aldığı bir alandır. İş sağlığında temel ilke koruyucu yaklaşımdır (İlhan ve Somunoğlu, 2013: 199-211).

İş sağlığı ve güvenliği Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından; "Tüm mesleklerde çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal yönden iyilik hallerinin en üstün düzeyde tutulması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi çalışmalarıdır" şeklinde tanımlanmıştır (ILO/WHO, 2003).

Ülkemizde ise İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (No. 6331; 2012, İSG Kanunu) 2012 yılında Resmî Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Kanun'un temel amacı; iş yerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemektir. Kanun kamu ve özel sektöre ait bütün işleri ve işyerlerini, bu işyerlerinin bütün çalışanlarını kapsamaktadır.

6331 sayılı Kanun kapsamındaki, İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği'ne göre işyerleri; "az tehlikeli", "tehlikeli" ve "çok tehlikeli" olarak sınıflandırılmıştır. Söz konusu tebliğin ekinde yer alan işyeri tehlike sınıfları listesine göre; konaklama, yiyecek-içecek, seyahat acenteciliği, havayolu ile yolcu taşımacılığı, spor ve eğlence gibi seyahat işletmeleri az tehlikeli sınıfta yer almaktadır.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı seyahat sektörüne yönelik olarak yapılan bilimsel araştırmaların neticesinde ortaya konulan sorunlar birlikte değerlendirildiğinde çalışanların; iş sürelerinin uzunluğu, ara dinlenmelerinin ve hafta tatili izinlerinin ihlali, yorgun ve uykusuz şekilde uzak mesafe yol almaları, ücret ödenmeden ulusal bayram ve genel tatillerde çalıştırılması, izinsiz yabancı uyruklu işçi istihdamı, kayıt dışılık gibi hususlar seyahat çalışanları için iş sağlığı ve güvenliği kapsamında öncelikli riskler olarak belirlenmiştir (ÇSGB, Hizmet İçi Eğitim Kitabı, 2012).

#### **İş Kazası Kavramı**

Genel olarak tanımlandığında kaza; tedbirsizlik, ihmal, ehliyetsizlik, bilgisizlik ve dikkatsizlik gibi sebeplerle, beklenmedik bir anda, istenmeden gerçekleşen, doğaya, eşyaya, hayvana ya da insana zararı olan olaylardır. Dar anlamıyla bakıldığında kaza, sadece ölüm ihlallerini ve vücut bütünlüğünün ihlalini içerir (Yılmaz, 2005).

İş kazası ise; güvenliği olmayan mekanik-fiziki koşullar ile yine güvenliği olmayan kişisel davranışlar yüzünden oluşan kazalar olarak tanımlanmaktadır (Karakule, 2012). Ayrıca iş kazası; 5510 sayılı Sosyal

Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 13. maddesine göre hükme bağlanan aşağıda belirtilen 5 şekilde oluşan ve sigortalı çalışanı o anda veya daha sonradan, ruhen veya bedenen yaralayan olaylardır. Bunlar;

Sigortalının işyeri olarak tanımlanan yerlerde, işveren tarafından görevlendirilmek suretiyle işyeri dışında bulunduğu veya iş tanımını dışında başka bir görev yerine getiriyorsa, süt izni kullanma hakkına sahip kadın çalışanların süt izin saatlerinde ve işveren işyerine ulaşım imkânı sağladığı zamanlarda gerçekleşen olaylar iş kazasından sayılmaktadır.

Yasaya göre, bir kazayı iş kazası olarak ön görmek için yukarıda bahsi geçen durumlar arasında en az bir tanesinin meydana gelmesiyle sigortalı çalışanın bedenen ya da ruhen hasara uğraması gerekir (No.5510; 13.madde, 2006).

İş kazası sigortalı çalışanın bir işverene bağlı olarak çalışırken, işin yürütülmesi esnasında işyerinde veya sabit bir konumda bulunmaksızın bedenen veya ruhen iyilik halinin bozulması durumu şeklinde özetlenebilir. Ayrıca meydana gelen iş kazalarının nedenleri iki grupta ele alınabilir; güvensiz iş koşulları ve güvensiz davranışlar.

Güvensiz iş koşulları: iş kazasını arttıran fiziki etmenlerdir (iş yerinin dizaynı, yanlış teçhizat kullanımı, standartlara uymayan aydınlatma ve havalandırma sistemi gibi). Bu etmenlerin oranı %10' dur.

Güvensiz davranışlar: çalışanların özellikle de işe yeni başlayan deneyimsiz bireylerin kaza oranını artırıcı bilinçli ya da bilinçsiz davranışları, fiziki ve psikolojik nitelikleridir. Bununla birlikte çalışanları demografik özellikleri ve çevresel faktörler davranışlar üzerinde olumsuz etkiler yaratarak kaza risklerini arttırabilmektedirler (app.csgb.gov.tr, erişim tarihi: 20.04.2020).

### **İşle İlgili Hastalık ve Meslek Hastalıkları Kavramı**

Bir hastalığın meslek hastalığı olarak kabul edilebilmesi için hastalığın gerekçesi ile meslek arasında nedensellik bağı bulunmalıdır. 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun 14. maddesinde "Meslek hastalığı, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları dolayısıyla uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal engellilik halleridir" şeklinde tanımlanır (No.5510; 14.madde, 2006).

Ayrıca iş ile ilgili hastalık; çalışan sigortalının yaptığı işin niteliğinden dolayı yakalanma ihtimali yüksek olduğu veya oluşmasında çalışma ortamı ve çalışma şeklinin etkili olduğu rahatsızlık durumudur (İlhan vd., 2017: 1-8).

Meslek hastalığının veya işe bağlı olarak hastalık durumunun ortaya çıkmasında yetersiz çalışma koşulları ve uzun çalışma süreleri en önemli etken olmaktadır. Bu nedenle, yapılan işin niteliği ne olursa olsun çalışma süreleri, ara dinlenmeleri ve hafta tatili gibi çalışanların yasal hakları kanunda belirtilen asgari koşullar dikkate alınarak düzenlenmelidir.

## **2. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ÖNERİLER**

Çalışmanın bu bölümünde endüstrisinin ana bileşenlerinden biri olan seyahat sektöründe yer alan seyahat acenteleri, tur operatörü ve diğer rezervasyon işlerinde hizmet veren işyerleri ve sigortalı çalışanlarına ait SGK verileri dikkate alınarak kaza sıklık ve ağırlık oranları belirlenmiştir.

### **2.1. Seyahat Sektöründe İş Sağlığı Ve Güvenliği**

Ülkemizde işyerleri çalışanların meslek hastalığına yakalanma veya iş kazası geçirme ihtimallerinin derecesine göre üç tehlike sınıfına ayrılmaktadır. İşyerinin faaliyet tanımına göre belirlenen tehlike sınıfı o işyerinde uygulanacak iş güvenliği ve çalışan sağlığı uygulamalarının temelini (İSG profesyonellerinin çalışma süresi, çalışanların sağlık taramalarının periyodik yenilenme süresi veya temel iş güvenliği eğitim süresi ve yenilenmesi gibi ) oluşturmaktadır.

Günümüzde gerek dünya genelinde yaşanan ekonomik değişimler, gerek ülkemizin jeopolitik ve jeolojik konumu turizm açısından tercih edilmesini üst sıralara taşımış ve seyahat trafiğini olumlu etkilemiştir. Son yıllarda güncel istihdam oranları ve kayıtlı işletme sayılarına bakıldığında da bu durumun somut kanıt oluşturduğu gözlemlenmektedir.

2016-2018 yıllarına ait SGK verileri incelendiğinde Türkiye genelinde seyahat sektöründe hizmet veren işletmelerin sayısının 2016 yılında 7.857 adet olduğu ve toplam kayıtlı çalışanlarının 42.923 kişi olduğu, 2017 yılında işletme sayısının 8.016 adet olduğu ve toplam kayıtlı çalışanlarının 44.362 kişi olduğu, 2018 yılında ise işletme sayısının 8.526 adet olduğu ve toplam kayıtlı çalışanlarının 47.727 kişi olduğu belirlenmiştir.



Şekil 1. Son 3 yıla ait seyahat acenteleri, tur operatörü ve diğer rezervasyon işlerinde hizmet veren işyerleri

ve sigortalı çalışanların sayısı (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

Son 3 yıla ait veriler incelendiğinde Türkiye’de 2016 yılında %27,9 oranında, 2017 yılında %27 oranında, 2018 yılında ise %29,7 oranında istihdam sağlaması seyahat sektörünün önemini bir kez daha ortaya koymaktadır (SGK İstatistikleri, 2016-2018). Ülkemiz açısından değerlendirildiğinde iş sirkülasyonu, dinamik yapısı ve hizmet ihtiyacının fazla olması nedeniyle ulusal kalkınmayı destekleyen gözde sektörlerden biri olmuştur. Bu nedenle seyahat sektörü çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve mesleki maruziyetlerinin doğru tespit edilerek önlenmesi işe devamlılık oranını arttıracak buna bağlı olarak da sektörel gelişimi olumlu etkileyecektir.

Seyahat sektörünü iş güvenliği uygulamaları açısından incelediğimizde; seyahat acentelerinin tüm faaliyetleri, tur operatörleri ve diğer rezervasyon hizmetleri ile ilgili faaliyetleri ‘az tehlikeli’ sınıfta yer alan işyerleri olarak değerlendirilmektedir. İstihdam ve çalışan sirkülasyonunun yüksek olduğu sektörler göre kıyaslandığında az tehlikeli sınıfta yer almasına rağmen son üç yıla ait SGK verileri (Şekil 2) incelendiğinde gerçekleşen iş kazalarının küçümsenemeyecek kadar çok olduğunu ve durumun ciddiyetini ortaya koymaktadır.



Şekil 2. Seyahat acenteleri, tur operatörü ve diğer rezervasyon işlerinde çalışan sigortalıların son 3 yıla ait geçirdikleri iş kazası verileri (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

Son üç yıla ait SGK verilerine bakıldığında iş kazası geçiren toplam sigortalı çalışan sayısının 2016 yılında toplam 137 kişi, 2017 yılında toplam 176 kişi, 2018 yılında ise toplam 221 kişi olduğu saptanmış ve her yıl gerçekleşen iş kazası sayısının bir önceki yıla göre %20 oranında artış gösterdiği görülmektedir. Bu durum iş sağlığı ve güvenliğinin temel amacına aykırı bir durum oluşturmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş kazası ve uzun vadede meslek hastalıklarının tamamen önlenmesi hedeflenmektedir.

Seyahat acenteleri, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetlerinin faaliyet tanımı karşılığının az tehlikeli sınıfta yer alması nedeniyle çalışan sayılarının 50 veya daha az olması durumunda İSG profesyonellerinden destek alma zorunluluğu bulunmamaktadır. Bu durumda işveren veya vekilinin Bakanlıkça yetkilendirilmiş kurumlardan aldıkları eğitimlerle İSG hizmetlerini yerine getirebiliyor olmaları iş güvenliği uygulamalarının etkin yürütülmemesine ve iş kazalarının gerçekleşmesinde etkili olmaktadır (İşyerlerinde İşveren veya İşveren Vekili Tarafından Yürütülecek İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik, 2018). İSG Profesyonellerinin çalışma zorunluluğu olan işletmelerde ise iş güvenliği uzmanının işe yönelik ve kişisel maruziyetleri tespit ederek hazırladığı iş güvenliği raporlarına göre; çalışanların karşılaşılabilecekleri mesleki risklerle ilgili üç yılda bir en az 8 saatlik eğitim vermesi uygun olacaktır. Ayrıca sigortalı çalışanların her 5 yılda bir periyodik sağlık muayenelerinin yenilenmesi ile iş güvenliği ve çalışan sağlığı tedbirleri kısmen de olsa uygulanacaktır.

## 2.2. Seyahat Acentesi, Tur Operatörü ve Diğer Rezervasyon Hizmetlerinde Çalışmalarda İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Sorunlar

Seyahat sektörünün bir parçası olan seyahat acentesi, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmeti veren işyerleri ülkemizin kalkınmasına katkı sağlamasının yanı sıra, bu işletmelerdeki istihdam oranları dikkate alındığında ekonomik anlamda nasıl bir destek içerdiği gözlemlenebilmektedir (Şekil 1).

Çalışma sürelerinin uzunluğu, çalışanlarının molaların yetersizliği, kayıt dışı istihdam ve hafta izinlerinin standardının olmaması gibi olumsuz koşullar dikkate alındığında, sektör içerisinde iş sağlığı ve güvenliğinin titizlikle uygulanması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar sektör çalışanlarının maruz kaldığı risklerin başında kas-iskelet sistemi hastalıkları ve psikolojik rahatsızlıklar olduğunu ortaya koymaktadır. Seyahat sektöründe çalışanların maruz kaldıkları belli başlı risk faktörleri şu şekilde ifade edilebilir:

### Psiko-sosyal nedenler

Seyahat sektöründe genellikle vardiyalı sitem ve uzun çalışma saatleri mevcuttur. Çalışanlar için uzun mesai saatleri veya talebe bağlı olarak hafta sonu çalışma yoğunluğu bedenen yorgun düşmelerine neden olmakta, artı müşteri memnuniyetinin önemli olmasından dolayı pozitif tutum içinde olma zorunlulukları gibi unsurlar stresi tetiklemektedir. Tüm bu unsurlar psiko-sosyal risk etmenleri olarak değerlendirilmekte ve kayıtlı çalışanların işe bağlı



motivasyonunun ve verimliliğinin düşmesine zemin hazırlamaktadır.

Kişilerin tatil veya dinlenme programlarını çoğunlukla eğitim-öğretimin olmadığı yaz aylarında özellikle de resmî tatillerde tercih etmeleri sektör çalışanlarında 'tatil' kavramının oluşmamasına buna bağlı olarak da ruhsal olarak kötü hissetmelerine neden olmaktadır. Aynı zamanda tatil yapmayı tercih eden insanların (turistlerin) memnuniyet derecesi önemli olduğundan çalışanlar üzerinde psikolojik bir baskı unsuru oluşturmaktadır.

### **Çalışma Saatleri**

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 'na göre gece postasında çalışacak kadın çalışanların çalışma süresinin 7,5 saati aşmaması gerekmektedir. Fakat seyahat sektörü istisnai olarak nitelendirilmiş yazılı onayları alınması durumunda çalışabileceği belirtilmiştir. Bu bağlamda seyahat sektöründe genel olarak çalışma saatlerinin standartların dışında bir özelliğe sahip olduğu ifade edilebilir. Ayrıca uzun süre ayakta çalışma, ara dinlenmelerin yetersiz olması ve fazla iş yükü gibi unsurlar kas-iskelet sistemi hastalıklarına ve fiziki rahatsızlıklara yol açmaktadır.

### **Jetlag Sendromu**

İnsan vücudunun dinlenme ve uyku fonksiyonlarını ayarlayan bir ritmi vardır. Bir nevi biyolojik saat olarak nitelendirilen bu ritim yaşanan bölgeye göre şekillenir (www.medicalpark.com.tr, erişim tarihi:19.04.2020). Ancak kısa sürede uzun mesafeli seyahatler yapılması bu ritmin bozulmasına neden olmaktadır. Vücutun değişen saat diliminden etkilenmesi sonucu ortaya çıkan jetlag sendromu uykusuzluk, yorgunluk ve dikkat eksikliği de beraberinde getiren fizyolojik bir rahatsızlıktır (www.turizmgunlugu.com, erişim tarihi:19.04.2020).

Seyahat sektörü çalışanları da kısa sürelerde uzak mesafelerde yol almaları nedeniyle fizyolojik olarak bu sendromu yaşayabilmektedirler. Uykusuzluk, yorgunluk, mide rahatsızlıkları, kas ağrıları gibi belirtiler veren bu rahatsızlık durumu çalışmada dikkat bozukluğuna ve motivasyon düşüklüğüne neden olabilmektedir (www.medicalpark.com.tr, erişim tarihi:19.04.2020). Özellikle uzun süreli uçak seyahatlerinden sonra yaşanan bu sorun çalışanın işine olan dikkatini azalttığı gibi kaza oranını da arttırabilmektedir.

### **İşe Uygunluk**

İSG çalışmalarının tümü ergonomi bilim dalına dayanmakta ve yürütülen işin- yürüten kişiye uygun olması amaçlanmaktadır. Burada uygunluk sadece fiziki olarak değil, mesleki deneyim, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik unsurları da kapsamaktadır.

Ergonomik açıdan seyahat sektörü değerlendirildiğinde işin yürütümünün standart bir postür formunda olmaması işe yönelik fiziksel koşulların çalışanların fiziksel özelliklerine göre düzenlenememesine neden olmaktadır. Mesleki ergonomi için sektör çalışanlarının mesleki bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilerek (ör. dil eğitimi, iletişim kurma teknikleri, stres yönetimi gibi) işe uyumlarının sağlanması, iş güvenliği ve çalışan sağlığı gibi konularda katılımın zorunlu olduğu eğitimlere tabi tutulması gerekmektedir.

Seyahat dünyanın birçok yerinden insanın ağırlandığı bir sektördür ve insanlar arasındaki etkili iletişim önemlidir. Bu noktada çalışanların en az bir yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabiliyor olması gerekir. Seyahat sektöründe bu ihtiyacı karşılamak için kayıt dışı ve mesleki yeterliliği olmayan kişilerin çalıştırılması veya yabancı uyruklu insanların istihdam edilmesi İSG uygulamalarının kısıtlanmasına ve kanun kapsamı dışında olmasına neden olmaktadır. Bu durum alanında uzman ve işe uygun nitelikli çalışanların meslekten ayrılmalarına ve işsizliğe neden olmaktadır.

Yukarıda belirtilen unsurlar dikkate alındığında doğru işe doğru çalışanın yerleştirilmesi ve etik davranılması iş performansını olumlu etkileyecektir. Ergonomik koşulların iyileştirilmesi dolaylı olarak çalışanların işe devamlılığını arttıracak ve işe yönelik mesleki doyum elde ederek özveri ile çalışmalarını sağlayacaktır.

### **2.3 Seyahat Sektörü İş Kazası Sıklık Oranı**

İş Kazası Sıklık Oranı, genel ifadeyle mesai saatleri içerisinde yaşanan iş kazası sayısıdır. İş kazası sıklık oranı, sektöre ait SGK kayıtlarına geçen iş kazası istatistiklerinden faydalanarak mevcut durum hakkında yorum yapabilmeyi ve işe yönelik güvenlik tedbirlerinin ağırlık yönüne karar verebilmeyi sağlamaktadır.

Belli bir sektör için iş kazası sıklık oranı hesaplanırken ortalama kaç saat çalışma yapıldığı ve baz alınan dönem içerisinde gerçekleşen iş kaza sayısı verilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Doğru hesaplama yapılabilmesi için hafta sonu mesai günlerinin çıkartılması gerekmektedir. Ancak seyahat acentesi, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetleri hafta içi ve sonu, yılın her günü aktif olarak faaliyet gösteren, özellikle resmî tatillerde daha fazla çalışılan işletmelerdir.

SGK verileri incelendiğinde 2016 yılında seyahat acentesi, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetlerinde zorunlu sigortalı çalışan sayısının 42,923 kişi, 2017 yılında zorunlu sigortalı çalışan sayısının 44,362 kişi, 2018 yılında ise zorunlu sigortalı çalışan sayısının 8526 kişi olduğu hesaplanmıştır (SGK İstatistikleri, 2016-2018). Her yıl için istihdam

edilen sigortalı çalışanların sayısına göre kaza sıklık oranını hesaplayacak olursak,

*Kaza Sıklık Oranı (KSO) hesaplamak için aşağıda belirtilen formülü kullandığında,*

$$KSO = \frac{TİKS}{[(TÇG-ÇOG) \times GÇS] \times 10000}$$

**TİKS** : Toplam İş Kazası Sayısı

**TÇG** : Toplam Çalışma Günü

**ÇOG** : Çalışma Olmayan Gün

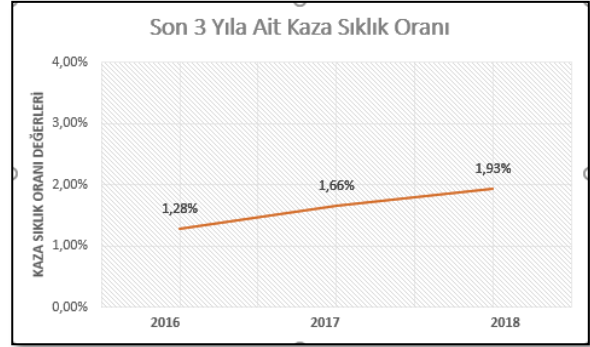
**GÇS** : Günlük Çalışma Süresini, ifade etmektedir.

Veri kaynağı olarak Şekil 2 'de belirtilen yıllara göre gerçekleşen toplam iş kaza sayılarını, 2016-2017-2018 yıllarında günde ortalama 8 saatlik iş gücüne göre her yıl için toplam çalışma günü hesaplanmıştır. Toplam çalışma günü hesaplanırken her yıl için takvimdeki toplam gün sayısından çalışanların haftalık 24 saat dinlenme süreleri ve her yıl için kazandıkları ücretli izin süreleri düşürülerek hesaplama yapılmıştır. Örneğin, 2016 yılı için toplam çalışma günü (TÇG) haftada 45 saat çalışan bir kişi için haftalık izin günü sayısı ve kazanmış olduğu yıllık izin süresi (14 gün) düşürülerek 311 gün \* 8 saat \*45923 kişi = 114,256,424 saat olarak hesaplanmıştır. Aynı hesaplamalar 2017 ve 2018 yılları içinde ayrı ayrı hesaplanarak 10000 saatte gerçekleşen KSO Tablo 1'de gösterildiği gibidir. (Hesaplanan oranların anlaşılır olması için KSO hesaplanırken 10000 saat baz alınmıştır).

Tablo 1. Yıllara göre Kaza Sıklık Oranları (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

YILLAR	2016	2017	2018
<b>TİKS</b>	137	176	221
<b>TÇG-ÇOG</b>	311	298	299
<b>GÇS</b>	8	8	8
<b>Çalışan Sayısı</b>	42923	44362	47727
<b>1 saat hesaplama</b>	10000	10000	10000
<b>KSO</b>	0,012828	0,01664	0,01935
<b>Ortalama Değer</b>	1,28%	1,66%	1,93%

Tablo 2. Yıllara göre Kaza Sıklık Oranlarının Yüzde Değerleri (SGK İstatistikleri, 2016-2018).



Yıllara göre Kaza Sıklık Oranı hesaplama sonuçlarına bakıldığında ise 2016 yılında iş kazası geçirmeyen çalışan sigortalıların kaza geçirme ihtimalinin %1,28, 2017 yılında %1,66, 2018 yılında %1,93 olduğu saptanmıştır. KSO Her geçen yıl referans alınarak proaktif ve reaktif önlemlerle İSG uygulamalarının işyerlerine entegre edilmesi, işveren ve çalışanların aktif katılımı ile bu oranların azalmasının hedeflenmesi gerekirken düzenli artış olduğu görülmektedir.

#### 2.4 Seyahat Sektörü Kaza Ağırlık Oranı

İş Kazası Ağırlık Oranı, tanımlanan çalışma süresi içerisinde gerçekleşen iş kazalarına bağlı olarak toplam kayıp iş günü oranını ifade etmektedir (İstanbuluoğlu, 1999).

2016-2017-2018 yıllarında gerçekleşen iş kazaları neticesinde çalışanların iş göremezlik sürelerine bağlı olarak Kaza Ağırlık Oranını hesaplayacak olursak,

*Kaza Ağırlık Oranı (KAO) hesaplamak için aşağıda belirtilen formülü kullandığında,*

$$KAO = \frac{TİGG}{TÇG} \times (1000)$$

**TİGG** : Toplam İş Göremezlik Gününü

**TİG** : Toplam İş Günü (TÇG- ÇOG)

**1000** : 1000 saatlik çalışma süresinde kaç günlük kayıp olduğunu, ifade etmektedir.

Toplam iş günü hesaplanırken kaza sıklık oranını hesaplamak için kullanılan kriterler baz alınmıştır.



Tablo 3. Yıllara göre İş Göremezlik Süreleri (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

Yıllara Göre İş Göremezlik Süresi (Gün)						
Gün/Yıllar	1	2	3	4	5+	Toplam
2016	1	10	18	0	1652	1681
2017	2	10	24	4	2429	2469
2018	1	6	15	0	502	524

Tablo 4. Yıllara göre İş Göremezlik Süreleri (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

YILLAR	2016	2017	2018
TİGG	1681	2469	524
TÇG-ÇOG	311	298	299
Çalışan Sayısı	42923	44362	47727
SAAT	10000	10000	10000
KAO	1,259265	1,867642	0,367194

Tablo 3 'teki veriler değerlendirildiğinde Kaza Ağırlık Oranı Tablo 4 'teki gibi hesaplanır. Elde edilen veriler incelendiğinde 2016 yılında gerçekleşen iş kazaları sonucunda her 1000 çalışma saatinde 1,25 günlük iş kaybı olduğunu, 2017 yılında 1,86 günlük iş kaybı olduğunu ve 2018 yılında ise 0,36 günlük kaybın olduğunu göstermektedir.

### 3.SONUÇ VE TARTIŞMA

Turizm endüstrisinin ana bileşenlerinden olan seyahat sektörü nitelikli personel istihdam eden önemli bir alandır. Ulusal kalkınmanın ve ülkeler arasında ekonomik rekabetin odak noktası olan turizm endüstrisinin sürekliliğinin ve çalışanlar açısından iş sadakatinin sağlanabilmesi için, iş güvenliği ve çalışan sağlığı tedbirleri önem arz etmektedir.

İSG kanunu çerçevesinde seyahat sektörü az tehlikeli sınıf içerisinde yer almaktadır. Tablo 5'de belirtildiği üzere SGK verilerinden yola çıkarak 2018 yılı itibariyle Türkiye genelinde 50 'den az çalışanı bulunan işletme sayısının 8526 ve çalışan sayısının 35902 olduğu tespit edilmiştir (SGK,2018). Bu durum İSG konumu çerçevesinde, İSG profesyonellerinden destek alınma zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Ancak sektörde çalışan sayısının çok olması iş kazası olasılığını artırmaktadır. Ayrıca belirlenen yıllar dikkate alındığında iş güvenliği ve çalışan sağlığı açısından tedbirlere çok riayet edilmediği bu nedenle de kaza sıklık oranında her geçen yıl arttığı ve kaza ağırlık oranına göre de iş günü kayıpları yaşandığı gözlenmiştir.

Tablo 5. Yıllara Göre 50 'den Az Çalışanı Olan İşletmelerde Bulunan Sigortalı Çalışanların Toplam Sayısı (SGK İstatistikleri, 2016-2018).

Yıllara Göre İşyeri ve Çalışan Sayısı		
Yıllar	Yıllara Göre Seyahat Sektöründeki İşletme Sayısı	İşyerinde Çalıştırılan Sigortalı Sayısı
2016	7857	33363
2017	8016	34304
2018	8526	35902

2018 yılında Seyahat Acentesi, Tur Operatörü ve Diğer Rezervasyon Hizmeti veren işyerlerinde gerçekleşen iş kazaları neticesinde sigortalı çalışanların sağlık raporları almasıyla 10000 saatlik çalışma gününde iş kaybının diğer yıllara göre kıyaslandığında düşük çıkmasındaki etkenin 5 gün ve daha fazla iş göremezlikle sonuçlanan iş kazası sayısının az olmasından ileri gelmektedir.

Çalışmanın amacı; seyahat acentesi, tur operatörü veya diğer rezervasyon hizmetleri ile ilgili sektörel bir farkındalık yaratarak, bu alanda hizmet veren işyerlerine İSG ile ilgili denetim yapılması ve işveren bilinçlendirme eğitimlerinin düzenlenmesi gerekliliğini ortaya koymaktır.

Bu nedenle;

İşverenlerin öncelikle çalışanlar için ergonomik ve tehlike içermeyen bir ortam sunarken, çalışanın da iş kazasına sebebiyet verecek unsurlara dikkat etmesi gerekmektedir. Bu noktada her iki kesimi ilgilendiren eğitimlerin iş güvenliği uzmanı istihdam edilerek verilmesi ve İSG kültürünün yaygınlaşması gerekmektedir. Ayrıca 6331 sayılı İSG Kanunu çerçevesinde işyeri hekiminin çalışan sağlığıyla ilgilenmesi sağlanmalıdır.

Bunun yanı sıra sektörün en önemli sorunların başında gelen sigortasız ve güvencesiz istihdam engellenmelidir. İşe alınacak olan kişiler mutlaka sağlık kontrolünden geçirilmeli ve bu durum rutin olarak tekrar edilmelidir. Çalışanların uzun mesai saatleri düzenlenmeli, uygun dinlenme ve yemek yeme alanları oluşturulmalıdır. Hijyen standartları dikkate alınmalı, çalışanlar ilk yardım konusunda eğitilmelidir.

Unutulmamalıdır ki; sektör çalışanlarını alınacak önlemler ile iş kazalarından ve meslek hastalıklarından korumak, iş ortamını çalışan için uygun hale getirmek, fiziksel ve ruhsal olarak iyilik hallerini hedefleyip hayat standartlarını yükselterek

mutlu olmalarını sağlamak birçok avantajı beraberinde getirecektir.

Bu avantajları şu şekilde özetleyebiliriz. İşinden memnun olan çalışanın motivasyonu yüksek olacak ve iş verimi artacaktır. Ayrıca maliyetler düşecek ve pazarda fark yaratılacaktır. Bu durum müşteri memnuniyetini arttıracak ve hem çalışan hem de iş yeri için olumlu bir imaj oluşturacaktır.

## KAYNAKÇA

Ahipaşaoğlu, H. S. ve Arıkan, İ. (2003). Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma, Sistemleri, Ankara: Detay Yayıncılık.

Akdu, U., (2015). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü: Tur Planlaması ve Yönetimi, Edt. Yasin Keleş, Ankara, Grafiker Yayınevi.

Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", *Tourism Management*, 22/5, 551-563.

Ardilli, G., (2006). Seyahat Ekonomisinde Seyahat Kuruluşlarının Yeri Üzerine Bir İnceleme, (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalı, Kalkınma İktisadi ve İktisadi Büyüme Bilim Dalı.

Avcıkurt, C., Alper, B., & Geyik, S. (2009). Education and training of Tourist Guide in Turkey. *Management and Education*, 1, 57-63

Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Dergisi*, 2, 117-134.

Buck, M. (1988), "The Role of Travel Agent and Tour Operator", İçinde Goodall, B., Ashworth, G. (Editörler) *Marketing in the Tourism Industry, The Promotion of Destination Gerions*, 67-74, Croom Helm, London, New York ve Sydney.

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. (2013). T.C. Resmî Gazete, 28648, 15 Mayıs 2013.

Dahles, H. (2002). "The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia", *Annals of Tourism Research*, 29/3, 783-800.

Eğitim Sistem, <https://www.egitimsistem.com/rezervasyon-elemanine-is-yapar-66863h.htm>, (Erişim tarihi;13.04.2020).

Güzel, F. Ö. Türker A. Şahin İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Seyahat Fakültesi Dergisi 2, 173-190.

Güzel, Ö., (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Hacıoğlu, N. (2000). Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü, Vipaş A.Ş., 5. B., Bursa.

Hacıoğlu, N. (2006). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Ankara.

Holloway, J. C. (1994). *The Business of Tourism*, Pitman Publishing, 4. E. Great Britain.

ILO/WHO, (2003). Thirteenth Session of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health, Report Committee, Geneva, 9-12 Aralık 2003.

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

İlhan MN, Somunoğlu S. (2013). Turist Sağlığı Hizmetleri ve Turizmde Çalışanların Sağlığı. Editör. Dilaver Tengilimoğlu. *Sağlık Turizmi*, 1. baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara 2013 s:199-211.

İstanbuluoğlu, (1999). 1984-1999 Yılları Arasında TKİ Kurumu'nda Olan İş Kazalarının İstatistiksel Değerlendirilmesi. *Bilimsel Madencilik Dergisi*, 38 (4), 29-42. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/madencilik/issue/32523/361359>

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (2012) Erişim tarihi: 01.03.2020, Erişim adresi: [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&view=article&id=923:-sali-ve-guevenl-kanunu&Itemid=28](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=923:-sali-ve-guevenl-kanunu&Itemid=28).

İşyerlerinde İşveren veya İşveren Vekili Tarafından Yürütülecek İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik (2018). T.C. Resmî Gazete, 30427, 21 Mayıs 2018.

İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği. (2012). T.C. Resmî Gazete, 28509, 26 Aralık 2012.

Kalkan, O., (1995). Seyahat Mevzuatı, T.H.K. Basımevi, Ankara, 1995, s.134.

Karakule, İ. (2012). Kobilerde İş Sağlığı ve İş Güvenliği ve Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Konya

Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Seyahat Acenteciliği Modülü, [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller/Seyahat%20Acentecili%C4%9Fi.pdf](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller/Seyahat%20Acentecili%C4%9Fi.pdf), (Erişim tarihi: 13.04.2020).

Köroğlu, Ö., (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Köroğlu, Ö., (2013). Turist rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (16), 91-112.

Kültür ve Seyahat Bakanlığı Araştırma Genel Müdürlüğü, [http://www.hbo.gov.tr/E-BOOK/ON\\_BURO.pdf](http://www.hbo.gov.tr/E-BOOK/ON_BURO.pdf), Erişim Tarihi:13.04.2020).

Lecrec, D., ve Martin, J. N. (2004). Tour guide Communication Competence: French, German and American tourists' Perceptions. International Journal of Intercultural Relations, 28, 181-200.

Medicalpark Hastaneleri <https://www.medicalpark.com.tr/jet-lag/hg-2119>, Erişim tarihi;19.04.2020).

Milli Eğitim Bakanlığı Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü <http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/konaklama/Transfermen.pdf>, (Erişim tarihi; 13.04.2020).

Ong, C.-E., & Chris Ryan, A. M. (2014). Power-knowledge and Tour-Guide Training.

Personel Dairesi Başkanlığı, [https://www.csgb.gov.tr/media/6518/2012\\_hizmeticiegitim.pdf](https://www.csgb.gov.tr/media/6518/2012_hizmeticiegitim.pdf), (Erişim tarihi: 02.04.2020).

Seyahat Acenteciliği Tur Operatörlüğü, <http://acikerisim.baskent.edu.tr/bitstream/handle/11727/1921/ff9472e56b30a188a7b69f78aad0e83a.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, (Erişim tarihi:13.04.2020).

Seyahat Acenteleri PPT. Sunusu, <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/yusuf.catalkaya/121024/SEYAHAT%20ACENTECILI%C4%9EI%20HAFTA%207.pdf>, (Erişim tarihi:13.04.2020).

Sheldon, J. P. (1986). The tour operator industry: an analysis, Annals of Tourism, Research, 13 (3), 349-365.

Sosyal Güvenliği Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü Kayıt dışı istihdamla mücadele daire başkanlığı. Erişim adresi: [www.anro.org.tr/uploads/SGK.ppsx](http://www.anro.org.tr/uploads/SGK.ppsx), (Erişim tarihi: 16.03.2020).

Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu (No:5510, (2006)) T.C. Resmî Gazete, 26200, 16 Haziran 2006.

Seyahat Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Güncel Sorunlar ve Çözüm Yolları' <http://app.csgb.gov.tr/isggm/oshaturkey/sunumlar/9.pdf>, (Erişim tarihi:20.04.2020).

Seyahat ve Otelcilik Portalı; <http://www.goktepe.net/seyahat-acentelerinde-organizasyon.html>, (Erişim tarihi: 11.04.2020).

Turizm Günlüğü, Turizm ve Seyahat Gazetesi, <https://www.turizmgunlugu.com/tag/jet-lag-nedir/>, Erişim tarihi;19.04.2020).

UWTO. World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü), (2020). <https://www.unwto.org/>, Erişim tarihi:19.04.2020).

WHO. Global Health Risks: Mortality and Burden of Disease Attributable to Selected Major Risks. Geneva: World Health Organization, (2009).

Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. Anatolia: Seyahat Araştırmaları Dergisi, 18(1), 33-44

Yenişınar, U., Bak, E., ve Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(2), 86-114.

Yılmaz, (2005). İş Kazalarından Doğan Sorumluluklar, Mühendis ve Makina Dergisi, 543, s: 3-11.

2016 Yılına Ait SGK Verileri Erişim Adresi: <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik>, (Erişim Tarihi: 05.03.2020).

2017 Yılına Ait SGK Verileri Erişim Adresi: <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik>, (Erişim Tarihi: 05.03.2020).

2018 Yılına Ait SGK Verileri Erişim Adresi: <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik>, (Erişim Tarihi: 05.03.2020).

<https://www.e-sehir.com/egitim/meslekler/bilet-satis-eleman-gise-banko-meslegi-tanimi.html>, (Erişim tarihi:19.04.2020).

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5510.pdf>, (Erişim Tarihi: 05.04.2020).

### **Conflict of Interest / Çıkar Çatışması**

Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

No conflict of interest was declared by the authors