

Research Article

OTEL İŞLETMELERİNDE GÖRÜLEN MESLEK HASTALIKLARI

Hüseyin ÖZDEMİR¹

Geliş / Received: 1/12/2021

Revize / Revised: 30/12/2021

Kabul / Accepted: 05/01/2022

ÖZET

Turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmeleri en başta terakkileşmekte olan devletler açısından çok önemli endüstri kolu haline gelmiştir. Otel işletmeleri, küresel ekonomik kriz sırasında bile gelişmektedir ve istihdam yaratmaktadır. Otel işletmelerindeki gelişme, özellikle bölgede istihdam olanaklarını artırmaktadır. Otel işletmeleri geliştikçe; bölgesel istihdamlara ek olarak, ulusal ve uluslararası alanda istihdam da gelişim gösterecektir. Otel işletmelerin sayılarının artması ile beraber, istihdamın ve bu alanda rekabetin artması, çalışan kişilerin bu sektör içinde karşı karşıya kalacakları risk ve tehlikeleri de arttırmıştır. Bu nedenle iş kazaları ve meslek hastalıkları açısından otel işletmelerini akademik olarak değerlendirmek önemlidir. Otel işletmelerinde mevsimlik iş faaliyetleri, değişen sigortasız ve güvenilmez çalışanlar, stajyer olmayan öğrenciler, devamsızlık veya yetersiz çalışan eğitimi ve faaliyetlerin ihmal edilmesi sektörde öncelikler olarak kabul edilmektedir. Yaşadığımız dönemde turizm gelirinin ülke ekonomisindeki payı arttıkça yatırım, çalışan sayısı ve önemi de artmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği, otel işletmecileri ve müşterileri için önemli bir rol oynamaktadır. Endüstriyel gelişme ve ortaya çıkan çalışma biçimlerinin bir sonucu olarak, dikkate alınması gereken tehlikeler ve riskler artmıştır. Turizm endüstrisindeki işletme çeşitliliği, risk yönetimindeki en büyük zayıflıklardan biridir. Bütün iş yerlerinde olduğu gibi otel işletmesi çalışanlarının ve misafirlerinin sıhhat ile emniyetini kollanması çalıştıran-çalıştıran temsilcilerinin mesuliyetindedir. Bunda ciddi bir adım, işyerinde bir İSG kültürü oluşturmaktır.

ANAHTAR KELİMELELER: - İş Sağlığı, İş Güvenliği, Otel İşletmesi, ISO 45001

¹ Hüseyin ÖZDEMİR İnşaat Mühendisliği Bölümü, İstanbul Aydın Üniversitesi, İSTANBUL

*Corresponding author: hozdemir_35@hotmail.com

OCCUPATIONAL DISEASES IN HOTEL OPERATIONS

ABSTRACT

Hotel businesses in the tourism sector have become a very important industry branch for the developing states. Hotel businesses are thriving and creating jobs even during the global economic crisis. The development in hotel businesses increases employment opportunities, especially in the region. As hotel businesses develop; In addition to regional employment, national and international employment will also develop. Along with the increase in the number of hotel businesses, the increase in employment and competition in this field has also increased the risks and dangers that the working people will face in this sector. For this reason, it is important to evaluate hotel businesses academically in terms of work accidents and occupational diseases. Seasonal business activities in hotel businesses, changing uninsured and unreliable employees, non-trainee students, absenteeism or insufficient employee training and neglect of activities are considered priorities in the sector. In the period we live in, as the share of tourism income in the country's economy increases, the number of investments, the number of employees and their importance also increase. Occupational health and safety plays an important role for hoteliers and their customers. As a result of industrial development and emerging forms of work, the hazards and risks to consider have increased. Business diversity in the tourism industry is one of the biggest weaknesses in risk management. As in all workplaces, it is the responsibility of the employer-employee representatives to protect the health and safety of hotel employees and guests. A serious step in this is to create an OHS culture in the workplace.

KEYWORDS: - *Occupational Health, Occupational Safety, Hotel Management, ISO 45001*

1. GİRİŞ

Sağlık ve güvenliğin kişiler için temel bir gereksinim olduğu, bunun yanı sıra temel insan haklarından birisi de olduğu belirtilmektedir. Beşer açısından müthiş derecede önemli olan sıhhat ve emniyet, türlü dış faktörlerden daimi biçimde etkilenirler. Sağlık ve güvenlik tehditleri, günlük yaşamın her anında meydana geldiği gibi işte veya iş ortamında karşılaşılabilmektedir. Çalışmak, başkalarına devri mümkün olmayan bir hak; ayrıca insanların hayatlarını devam ettirebilmesi için gerekli olan bir eylemdir ancak tarihin her aşamasında bireyin çalışmasıyla birlikte çevresi ile olan ilişkilerden oluşan tehlikeler de var olmuştur. Sanayi Devrimi ile bağlantılı olarak, makinelerin üretime dahil edilmesi ve bu bağlamda teknoloji ve üretim tekniklerinin iyileştirilmesi, çalışma ortamında sağlık ve güvenlik konularını giderek daha şeffaf hale getirmektedir.

Günümüz iş hayatında insanlar, sağlık ve güvenliklerine yönelik birçok potansiyel tehlike içerisinde çalışmaktadırlar. Örneğin, otel işletmelerinde turizm ve konaklama sektöründe çalışan işçiler açısından -yaptıkları işin niteliğine göre değişkenlik gösterecek şekilde-mutfak ve mezbahalarda çalışanlar için bıçak gibi kesici alet kullanımına bağlı yaralanma, temizlik departmanındaki istihdam için kimyasal ve biyolojik risk etmenlerinin yanı sıra ergonomik riskler, otel işletmelerinin konaklama ve eğlence sektörü üzerindeki faaliyetine dayalı hizmette görev alan istihdam için aydınlatma ve gürültü kaynaklı maruziyet mevcut olmak üzere riskler bünyesinde barındırmaktadır. Bu tür rizikolardan topyekün sakınmak gaye biçiminde ele alınabilse dahi pratikte bu şekilde nihayete varmak olası değildir. Bu sebeptir ki iş görme alanında sıhhat ve emniyeti risk altında tutan faktörlerden mümkün mertebe sakınmayı temel prensip haline getirilmelidir. Bu sebeptir ki iş görme sahasındaki sıhhat ve emniyet şartlarının düzelmesini maçılayan iş-sağlığı ve güvenliği; keza otel işletmeleri ile çalışanları aynı zamanda diğer sektörlerdeki işletme ve istihdam için devletlerin geneli itibariyle hayati bir şekilde öneme sahiptir.

Bu, işletmeler için en önemli kaynak olan insan faktöründen etkilenen endüstriyel kazalar, mesleki rahatsızlıkları, işin sıhhati ve emniyeti noktasında türlü teorik ve izlemlerin inkişafına olanak vermiştir. İçinde bulunduğumuz zamanda işin sıhhati ve emniyetiyle pek birçer ilerlemeler bulunmaktadır ama endüstriyel kaza istatistikleri hala yüksek. Bu nedenle dünyanın iş sağlığı ve güvenliğine daha fazla önem vermesi ve yeni stratejiler geliştirmesi gerekmektedir.

Ticarethanelerde iş sıhhati ve emniyeti irfanının meydana gelmesiyle, işte meydana gelen kötü olay ve mesleki rahatsızlıklarının sebebiyet verdiği finansal yükü minimize etmek mümkündür. Bununla birlikte işte meydana gelen kötü olay ve mesleki rahatsızlıklar cemiyet nazarındaki tinsel yitiriler, işin sıhhati ve emniyeti yalnızca finansal açıdan olmayıp bununla birlikte ahlaki bir yanının olduğuna dikkat çekmektir.

Turizm sektöründe otelcilik, özellikle gelişmekte olan ülkelerde giderek daha önemli hale gelmektedir. Turizm endüstrisi, küresel ekonomik kriz sırasında bile geliyor ve istihdam yaratıyor gibi görünüyor. Turizm sektörünün bel kemiğini oluşturan otelcilik sektörünün gelişmesi bölgedeki istihdam olanaklarını artırmaktadır. Turizm geliştikçe; Otelcilik işine ek olarak, büyüyen bir ulusal ve hatta uluslararası istihdamda artış yaşanmaktadır.

Turizm işletmelerinin sayısı arttıkça istihdamın ve rekabetin de artması sektörde çalışanlar için potansiyel risk ve riskleri artırmaktadır. Bu nedenle otel işletmesinin iş kazası ve meslek hastalıklarına akademik bir yaklaşım

benimsemesi önemlidir. Sigortasız ve güvensiz çalışanların çalışmaya devam etmesi, stajyerlerin görev dışında tutulması, personelin eğitilmemiş veya yetersiz eğitim almamış olması ve mevsimlik işler nedeniyle mevsimlik ve mevsimlik bir iş olarak görüldüğü için önlemlerin göz ardı edilmesi, otelcilik sektörü için bir önceliklidir. Günümüzde turizm geliri, ülke ekonomisine yapılan yatırım, çalışan sayısı ve önemi ile birlikte büyümektedir. Otel ticarethanelerde işin sıhhati ve emniyeti, iş görenler ve haridarlar açısından hayati etkiye sahiptir. Endüstriyel gelişme ve ortaya çıkan çalışma biçimlerinin bir sonucu olarak, dikkate alınması gereken tehlikeler ve riskler artmıştır. Risk yönetiminin en büyük zayıflıklarından biri turizm şirketlerinin çeşitliliğidir.

Diğer işletmelerdeki gibi konaklama işletmesi çalışanlarının ve misafirlerinin sıhhat ve emniyetinin korumak çalıştıran ve çalıştıran temsilcilerinin mesuliyetindedir. Bunda ehemmiyetli bir adım, işyerinde bir İSG kültürü oluşturmaktır.

İşin sıhhati ve emniyetine açısından ticarethanelerin mesuliyetleri, birçok devlette kanuni yasalar perspektifinde güvencededir. ülkemizin batının kurallarına intibak vetiresinde, 2003 senesinde bu yana işin sıhhati ve emniyetiyle alakalı türlü kanuni reformları gündem olmuştur. Bil hassa da 2003 senesinde faaliyette varlığını sürdüren “4857 sayılı İş Yasası”, bundan daha önceki “1475 sayılı yasaya oranla işin sıhhati ve emniyeti açısından daha genel reformlara sahiptir. fakat “4857 sayılı İş Yasası, yalnızca “50” ve üstünde eleman bulunduran ticarethanelere bazı zorunluluklar yüklemiştir.

Dahası “4857 sayılı yasa çerçevesinde, çalıştıranla bir iş aktine göre iş gören çalışanlarla sınırlıdır. Dolayısıyla “4857 sayılı yasa işin sıhhati ve emniyetiyle alakalı tatbikleri, yasa kapsamının dışında kalan amme müesseselerinin kapsamına dahil etmemektedir. Bununla birlikte “4857 sayılı yasadaki ifade edilen işin sıhhati ve emniyeti tatbikleri, yaptırımlardan meydana gelen nizamcı bakış açısından oluşmaktadır.

“4857 sayılı yasadaki nizamcı bakış açısının aksine, ulusal manada sıhhat ile emniyeti müzaheret ederek bu durumun hars şekline getirilmesine duyulan gereksinim, “6331 sayılı yasaya oluşumunu hazırlamıştır. A.B normlarına ayak uydurma prosesinde mihenk taşı olan “6331 sayılı İşin sıhhati ve emniyeti yasası, 2012 senesinin 6. ayında yürürlüğe girdi. Bu yasayla işin sıhhati ve emniyeti, amme ve kurumlarını da içine alacak bir reform şekline gelmiştir. “6331 sayılı yasayla, iş görenlerin ticarethanedeki sıhhat ve emniyet stratejilerine dahil olmasına olanak tanımış; mütehasız, devlet, çalıştıran ve iş gören üçgenindeki eşgüdümüne vurgu yapmıştır. Bu açıdan mevzubahis yasayla, işin sıhhati ve emniyeti bir ekinç şeklinin oluşmasında ciddi adım atılmıştır.

İşte meydana gelen kazalar gerek ileri düzeydeki gerekse de gelişmekteki devletlerde hatırı sayılır toplumsal ve ekonomik tahribata sebebiyet verir, lakin son zamanlarda bazı işleyebilim önlemlere bağlı olarak endüstriyel kazalarda istikrarlı bir düşüş olmuştur. Bu yüzyılda otomasyona odaklanan hizmet sektöründe üretim araçları arttıkça risk faktörleri de artmaktadır. Turizm ve otelcilik gibi hizmet sektörünün dumansız sektörleri en çok etkilenenler arasındadır.

2. OTEL İŞLETMELERİ

İnsanların kalite konusundaki beklentilerinin değişmesi ve gelişmesinin bir sonucu olarak, kalite otel işletmeciliği için ve tüm hizmet işletmeleri için ayrılmaz bir rekabet unsuru ve stratejik bir kavram haline gelmiştir. Ürün çeşitlendirmenin tatmin edici bir seviyeye ulaştığı bir zamanda, otel tesisleri, varlıklarını sürdürmek ve rakiplerine üstünlük sağlamak için misafirlerinin beklentilerine uygun bir kalite anlayışı kabul etmelidir.

Misafirlerinin beklentilerini karşılayan veya aşan şirketler, misafirlerin memnuniyetini sağlayabilir. Böylece, rekabetin yoğun olduğu modern iş dünyasında, otel işletmesi mevcut misafirlerini koruyabilecek ve potansiyel misafirlerini olumlu duyurularla gerçek misafirlere dönüştürmek açısından rakiplerinden daha karlı olacaktır.

Hizmet kalitesini iyileştirmek isteyen bir işletme, önce mevcut hizmet kalitesi seviyesini belirlemelidir. Daha sonra gerektiğinde hizmet kalitesini iyileştirmek için ne yapılması gerektiğine karar verilebilir. Otel işletmelerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, sunulan hizmetten misafirlerin memnuniyet derecesinin belirlenmesinden ibarettir. Çünkü hizmet kalitesi misafirlerin beklentileri ile sunum sonrası algıları arasındaki fark ve bu farkın yönü ile ilişkilidir.

3. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (ISO 45001)

Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu (ISO), 2018'in 3 ayında neşredilmiş "ISO 45001" – "İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardı TSE" tarafınca "TS ISO 45001:2018" şeklinde "2018" in 4. ayında Türk Standardı olarak neşredilmiştir.

"TS ISO 45001: 2018- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardı"

- Kurum-kuruluşlara emniyetli ve sıhhatli işyerleri sağlayın;
- Organizasyonda endüstriyel kazaların ve meslek hastalıklarının önlenmesi
- Yasal ve düzenleyici gerekliliklere uyumu artırmak,
- Organizasyon yapısını güçlendirmek;
- Oluşturulan sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlayın

TS 18001'in yerini almak üzere üst düzey bir yapıda hazırlanmış, uluslararası kabul görmüş bir standarttır (TSE, 2020).

4.ISO 45001 ÇERÇEVESİNDE OTEL İŞLETMELERİ

Genelde, özellikle yoğun saatlerde otellerde ve restoranlarda yapılan işler, müşterilere doğrudan hizmet verdikleri için çok stresli olabilir. Çoğu durumda, müşteriler sabırsızdır, yeterli personelden yoksundur ve suç işlememiş olsalar bile operasyonel zorlukları çalışanlarına bildirirler; işi dayanılmaz kılmaktadır. Mutfak ve çamaşır ortamı; Bu genellikle yüksek sıcaklık, nem ve zayıf aydınlatmadan kaynaklanır. Şube; Genel olarak, uzun süreli iş görme ile bedensel kuvvete dayalı zor çalışma koşulları vardır. Dönemsel ve vardiyalı iş görme nedeniyle, öteki sektörlere göre değişik iş görme teknikleri vardır. Bu sebeptir ki, iş gücünün iş görme koşulları ile karakteristik özelliği dikkate alındığında psikolojik ve işlevsel rizikoların seviyesi yüksektir.

Tablo 1-Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Karşılaştığı Riskler

İşin Konusu	İşin İçerdiği Risk Unsurları
Yiyecek ve İçeceklerin Servisi	Kayma, Tökezleme, Manuel Taşıma, Salgın Hastalık
Yiyeceklerin Hazırlanması	Bıçak Kullanımı ve Salgın Hastalık
Bulaşık Makinesi Kullanımı	Manuel İşlem Olması ve Temizleyicilerin Kullanımı
Yerlerin Silinmesi	Manuel İşlem Olması ve Temizleyicilerin Kullanımı
Atık İşlemleri	Manuel İşlem ve Cam Kırıklarından Kaynaklanabilecek Kesikler
Müşteriden Ücret Tahsisi	Agresif Müşteriler ve Salgın Hastalık
Dilimleyicilerin, Mikserlerin, Yemek Pişirme Aletlerinin, Parçalayıcıların Kullanımı ve Temizliği	Makine Kullanımından Kaynaklı El Bölgesinde Meydana Gelebilecek Hasarlar
Aşındırıcı Temizlik Malzemeleri Kullanımı	Cildin ve Gözlerin Kimyasal Malzemelerden Zarar Görmesi
Atık Sıkıştırma Aracının Kullanımı	Hareket Halindeki Makine ile Temastan Kaynaklanabilecek Hasarlar
Yüksek Zemin Üzerinde Çalışma	Düşmelerden Kaynaklanabilecek Hasarlar
Kızartma Tavaalarının Temizliği ve Kurulanması	Ateş veya Kızgın Yağ Sonucu Yanma
Etlerin Kemiklerinden Temizlenmesi	Bıçağın Ele Batması veya Kesilmesi

Çalışanlar, mutfak alanlarında yemek kesmek için bir kesici alet ve kesici alet bulunan bir makine ile ellerini kolayca kesebilirler. Bazen bu kazalar derin gözyaşlarına neden olur. Yine aşçılar, bulaşık makineleri ve diğer mutfak personeli arasında yanma ve haşlanma gibi kötü olaylar var. Kazalar, restoran ve mutfak alanlarında itme-çekme demirlerinin kullanılması, işyerinin düzeni, serbest hareket edememe gibi nedenlerle bir veya daha fazla nesnenin işçiler tarafından itilip yere düşürülmesinden kaynaklanabilir. İş sırasında kullanılan ağır araç ve

ekipmanların taşınması sırasında meydana gelen yaralanmalar ve ayrıca süreç sırasında kas-iskelet bozuklukları da işçiler için diğer risk faktörleridir (Fişek, 2009).

Korumasız temizlik için kuru temizleyicilerin kullanılması işçilerde cilt kanserine neden olabilir. Özellikle mutfak alanında basınçlı aletler kullanılarak patlama benzeri bir kaza hissedilebilir ve normalin dışındaki sıcaklıklara maruz kalabilir. Çoğu durumda, işçiler makineyi nasıl kullanacaklarını ve kullanımdan sonra düzgün bir şekilde nasıl kuracaklarını bilmiyorlar, araç sistemi için koruma sağlamıyorlar, makineleri düzenli olarak kontrol etmiyorlar ve bakımlarını yapmıyorlar ve makinelere uyarı bilgileri vermiyorlar (Yılmaz, Yılmaz ve Yılmaz, 2013).

Bir gıda dondurucu bir risk faktörüdür çünkü kapı işçi içeri girdikten sonra kapanabilir. Buna ek olarak, vardiyalı çalışma, vardiyalı vardiyalar ve gece vardiyaları çalışanların uyku düzenlerini, fiziksel sağlığını ve bağışıklık sistemini etkileyebilir ve iş kazalarının önünü açabilir.

Artan iş çeşitliliğinin bir sonucu olarak, otel personelinin standart çalışma koşulları, işsizlik, sektördeki çalışma koşulları ve zamanın esnekliği çalışanlar için bazı zorluklar yaratmaktadır. Mutfak çalışanlarının psiko-sosyal riskler, sosyal sorunlar, mesai saatleri içindeki sorunlar ve fiziksel riskler gibi çeşitli risklere maruz kaldıkları görülmüştür.

Özellikle hizmet yoğun endüstrilerde ve doğal yiyecek ve içecek işletmelerinde, iş / yaşam dengesizlikleri, iş yükü belirsizlikleri, standart dışı çalışma koşulları, zaman kısıtlamaları ve stres, çalışanlar üzerinde psikolojik ve sosyal etkiler yaratabilir. Ayrıca, çalışma saatlerinin uzunluğu ve çekişeye dayalı çalışma sisteminin karmaşıklığı, çalışan performansında düşüşe ve endüstriyel kazalarda artışa neden olur. Aynı zamanda, böyle bir durum işçilerin sağlığını kötüleştirebilir (Özer, Tüzünkan ve Köse, 2013).

Faaliyet alanları açısından gıda ve içecek endüstrisinde en çok endüstriyel kazaların yaşandığı kaydedildi. Sektörde iş kazalarının% 53,4'ü yeme-içme sektöründe,% 42,6'sı konut sektöründe meydana geldi. Bu sektördeki endüstriyel kaza sayısı her geçen yıl artmaktadır.

Otel işletmelerinde iş güvenliği genellikle mutfakta gerçekleşir. Otel mutfağında çalışma ortamında ısı, rutubet, hava akımı, aydınlatma bakımından noksan, velvele ve temiz olmayan hava vb. olumsuz faktörler bulunmaktadır. Yorgunluk, dikkat dağınıklığı, hareket kabiliyetinde bozulma, duyuşal işlevde bozulma ve iş kazalarına yol açabilir. Öte yandan otel mutfağında gerekli güvenlik önlemlerinin alınmaması durumunda ortaya çıkabilecek bazı tehlikeler vardır; Sıcak ekipman hasarı, mutfakta kullanılan kimyasallardan kaynaklanan tehlikeler, mutfak zeminlerinin yağlanması ve mutfak gereçlerinde hasar. Otel mutfak yüzeylerini temizlemek için kullanılan kimyasallar ve zemine sıvı dökülmeleri kaygan yüzeylere neden olabilir. Bu nedenle, yapılan işin türüne göre güvenlik ayakkabıları kullanılmalı ve bir tehlike işareti ile işaretlenmelidir. Ayrıca otel ve mutfak temizliğinde kullanılan kimyasallar ciltte uzun süre bırakıldığında el tahrişine veya cilt hastalığına neden olabilir. Temizlik kimyasallarının solunmasının işçilerde solunum yolu hastalığına neden olduğu gösterilmiştir. Kimyevi cisimlerin bulunduğu ve iş görüldüğü bölümlerde elverişli havalandırma ve çalışana elverişli şahsi hami donanım verilmelidir. İş gören sıcak olmayan hava depolarındayken kapı çalışanın üzerine kapanma rizikolarının önüne geçebilmek amacıyla var olan tüm tedbirlerin alınması elzemdir, çünkü birisi bilmeden girerse kapı kapalı kalabilir ve donma nedeniyle ölüm meydana gelebilir. Bu nedenle dondurucu kapısı içeriden açılarak içeriye acil durum alarm sistemi yerleştirilmelidir.

5.SONUÇ

Oteller, sunulan hizmetin türüne, profesyonel olmayan personel sayısına, eğitilmiş personel sayısına ve genç çalışan ve stajyerlerin sayısına bağlı olarak iş sağlığı ve güvenliği açısından önemli işletmelerdir. Özellikle mevsimlik olarak çalışan personellerin olması, hafta sonları çalışan personelin olması, özel günler için gelen personellerin olması otel işletmeleri için iş sağlığı ve güvenliğinin önemini daha fazla arttırmaktadır.

KAYNAKÇA

- Fişek Gürhan, Çalışma Yaşamında Sağlık Güvenlik, (Ankara: Bilim Dizisi, 2009).
- Özer Selda Uca, Tüzünkan Demet ve Köse Bilge Çavuşgil, “Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarına Yönelik Tespitler ve Tedbirler”, 14. Ulusal Turizm Kongresi, Kayseri 2013, 1136-1149.
- TSE, (2020). TS ISO 45001:2018- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standartı. <https://tse.org.tr/Icerik/DuyuruDetay?DuyuruID=5687>; Erişim Tarihi: 31.08.2020.
- Yılmaz Yaşar, Yılmaz Özgür ve Yılmaz Özer, Yiyecek İçecek İşletmeciliği, (Ankara: Detay Yayıncılık, 2013).