

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/311512465>

OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM İŞLEVİ OLARAK KORUMA VE GELİŞTİRME KAPSAMINDAKİ UYGULAMALAR VE SORUNLAR: AFYONKARAHİSAR ÖRNEĞİ TITLE: The Applications and Problems Und...

Conference Paper · October 2016

CITATIONS

2

READS

222

3 authors:



Elbeyi Pelit

Afyon Kocatepe University

93 PUBLICATIONS 574 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Merve Gülen

Afyon Kocatepe University

4 PUBLICATIONS 2 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Şerif Ahmet Demirdağ

Giresun University

29 PUBLICATIONS 42 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Effects of Mobbing on Organizational Alienation on Health Workers: An Application in Afyonkarahisar City [View project](#)



Tur Planlaması ve Yönetimi [View project](#)



CONGRESS ID

NAME OF CONGRESS

3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic

TYPE OF PARTICIPATION

Keynote and Invited

DATE AND PLACE

October 27-28-29-30, 2016 Antalya / TURKEY

ORGANIZATOR

Institution of Economic Development and Social Researches

ASSOCIATES

Kazakh State Women's Teacher Training University

HONORARY PRESIDENT

Prof.Dr. Dinar NUKETAYEVA

Rector of Kazakh State Women's Teacher Training University

HEAD of CONGRESS

Prof. Dr. Mustafa TALAS

COORDINATORS

Ragıp PEHLIVANLI & Damezhan SADYKOVA

ORGANIZATION COMMITTEE

Mustafa Latif EMEK

Sefa Salih BILDIRICI

Ragıp PEHLIVANLI

Damelia SADYKOVA

Selcuk DEMIRKILINC

WU Yicheng

Erdem HILAL

Barış AYTEKIN

Dilrabo ABDAZIMOVA

Umsunay ZHUMASHEVA

Betül HAYRULLAHOGLU

Ahmet GENC

SCIENTIFIC ADVISORY BOARD

Professor Ali DUYMAZ	Balıkesir University / Turkey
Professor Amina JESENKOVIC	University of Sarajevo / Bosnia and Herzegovina
Professor Ekrem CAUSEVIC	Zagreb University / Croatia
Professor Fadıl HOCA	Vision University of Macedonia / Macedonia
Professor Hamit PEHLIVANLI	Kırkkale University / Turkey
Professor Harun GUNGOR	Erciyes University / Turkey
Professor Huo MEIXIA	Capital Normal University / China
Professor İrfan MORINA	Kosova University / Kosovo
Professor Inga SHAMILISHVILI	Batumi Shota Rustaveli State University / Georgia
Professor Jarkinbike SULEIAENOVA	Kazakh State Women's Teacher Training University / Kazakhstan
Professor Lille TANDILAVA	Batumi Shota Rustaveli State University / Georgia
Professor Maha Hamdan ALANAZI	King Abdulaziz University / Kingdom of Saudi Arabia
Professor Mariya LEONTIK	Goce Delchev University of Stip / Macedonia
Professor Mahmut CELIK	Goce Delchev University of Shtip / Macedonia
Professor Mehmet BASBUG	Ahmet Yesevi State University / Kazakhstan
Professor Mustafa TALAS	Niğde University / Turkey
Professor Mustafa TASKIN	Mersin University / Turkey
Professor Mustafa UNAL	Erciyes University / Turkey
Professor Nana TSETSKHLADZE	Batumi Shota Rustaveli State University / Georgia
Professor Nazım İBRAHİM	Saints Cyril and Methodius University of Skopje / Macedonia
Professor Nazmi AVCI	Süleyman Demirel University / Turkey
Professor Nurettin BİLİCİ	Çankaya University / Turkey
Professor Rudic GEORGE	Montreal Pedagogie Moderne Institute
Professor Remzi KİLİC	Erciyes University / Turkey
Professor Salih ÖZTÜRK	Namık Kemal University / Turkey
Professor Sabyrova ZAURES	Kazakh State Women's Pedagogy University / Kazakhstan
Professor Şenol KANTARCI	Akdeniz University / Turkey
Professor Tsendiin BATTULGA	National University of Mongolia / Mongolia
Professor Turginbaeva BOTAGUL	Natural Sciences Academy / Russia
Professor Veysel BOZKURT	İstanbul University / Turkey
Professor Yang ZITONG	Wuhan University / Chine
Assoc.Prof. Benedek PEN	Eötvös Loránd University / Hungary
Assoc.Prof. Birol AKGUL	Erciyes University / Turkey
Assoc.Prof. Edina SOLAK	University of Zenica / Bosnia and Herzegovina
Assoc.Prof. Elbeyi PELİT	Afyon Kocatepe University / Turkey
Assoc.Prof. Elvan YALÇINKAYA	Niğde University / Turkey
Assoc.Prof. Fatih BASBUG	Akdeniz University / Turkey
Assoc.Prof. Kasım KARAMAN	Erciyes University / Turkey
Assoc.Prof. Kışibaev KACIMUHAN	Kazakh State Women's Teacher Training University / Kazakhstan
Assoc.Prof. Mehmet Rahmi CANAL	Gazi University / Turkey
Assoc.Prof. Mustafa AKSOY	Marmara University / Turkey
Assoc.Prof. Selahattin AVSAROĞLU	Necmettin Erbakan University / Turkey
Assoc.Prof. Tuba BUYUKBESE	Hasan Kalyoncu University / Turkey



Assist.Prof. Barış AYTEKIN	Kırklareli University / Turkey
Assist.Prof. Mehriban EMEK	Adıyaman University / Turkey
Assist.Prof. Bayram POLAT	Niğde University / Turkey
Assist.Prof. Malik YILMAZ	Atatürk University / Turkey
Assist.Prof. Mustafa METE	Gaziantep University / Turkey
Assist.Prof. Oğuz CETİN	Niğde University / Turkey

MISSION TEAM
Halil Ibrahim MANTAR
Aysen KEKLIK
Ali Ihsan OZTURKCI
Aysel HASANOVA
Busra YILMAZ
Edanur GUNAY
Hande KUCUKKAYA
Kagan KEKLIKOGU
Mehmet Ali ARITURK
Nihan KELES
Tolga OZCELIK
Zafer Tanıl OLCAK



Institution Of Economic Development And Social Researches Publications®

(The Licence Number of Publisher: 2014/31220)

Gölbasi / ADIYAMAN - TURKEY

TR: +90 0850 303 5 603 USA: +1 631 685 0 853

E posta: info@iksad.org

www.iksad.org

www.iksadfuarkongre.org

CONTENTS

CONGRESS ID	i
SCIENTIFIC ADVISORY BOARD	ii
MISSION TEAM	iii
FOREWORD	iv
CONTENTS	v

NOTIFICATIONS

Ahmet BÜYÜKŞALVARCI, Halil AKMEŞE & Sercan ARAS Evaluation Of Rural Tourism Potential Of Touristic Destination: Case Of Sille <i>Turistik Destinasyonun Kırsal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi: Sille Örneği</i>	1-7
Yusuf YİĞİT & Emine AY Ottoman Kitchen Culture <i>Osmanlı Mutfak Kültürü</i>	8-22
Berrin GÜZEL & Özlem GÜZEL Visitor Evaluations About Expo2016, Contributing Regional Experience Economy <i>Bölge Deneyim Ekonomisine Katkı Sağlayan Expo2016'ya Yönelik Ziyaretçi Değerlendirmeleri</i>	23-35
Şerif Ahmet DEMİRDAĞ, Songül Seda KAMBER & İbrahim AYDIN Comparison Of Job Satisfaction Levels Based On Educational Levels Of Students Who Have Been Interned In Tourism Sector <i>Turizm Sektöründe Staj Yapmış Turizm Öğrencilerinin Eğitim Seviyelerine Göre İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması</i>	36-53
Elbeyli PELİT, Merve GÜLEN & Şerif Ahmet DEMİRDAĞ The Applications And Problems Under The Protection And Development As A Function Of Human Resources Management In Hotels: The Case Of Afyonkarahisar <i>Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetim İşlevi Olarak Koruma Ve Geliştirme Kapsamındaki Uygulamalar Ve Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği</i>	54-63
Sevcan YILDIZ & Engin DERMAN Historical Processes Of Diyarbakir City Fortresses Within The Scope Of Cultural Heritage <i>Kültürel Miras Kapsamında Diyarbakır Kent Surlarının Tarihsel Süreçleri</i>	64-68
İbrahim GİRİTLİOĞLU, Mehmet Sedat İPAR & Halil İbrahim KARAKAN A Research On The Probable Advantages Of The Membership Of Unesco Creative Cities Network In Area Of The Gastronomy To The Gaziantep <i>Gastronomi Alanında Unesco Yaratıcı Şehirler Ağı Üyeliğinin Gaziantep Şehrine Olası Avantajları Üzerine Bir Araştırma</i>	69-80
Hüseyin ÇETİN & Halil AKMEŞE & Sercan ARAS Evaluation Of Internal Control Effectiveness In The Hotel Enterprises <i>Otel İşletmelerinde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesi</i>	81-87
Burhan KILIÇ, Nisan YOZUKMAZ & Egem ZAGRALI Impulse Buying Behavior Of Tourists Visiting Muğla <i>Muğla'yı Ziyaret Eden Turistlerin İtkisel Satın Alma Davranışı</i>	88-99
Sevcan YILDIZ & Engin DERMAN Byzantine Monuments In Mediterranean Region <i>Akdeniz Bölgesindeki Bizans Eserleri</i>	100-104



OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM İŞLEVİ OLARAK KORUMA VE GELİŞTİRME KAPSAMINDAKİ UYGULAMALAR VE SORUNLAR: AFYONKARAHİSAR ÖRNEĞİ

THE APPLICATIONS and PROBLEMS UNDER THE PROTECTION and DEVELOPMENT AS A
FUNCTION OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT in HOTELS: THE CASE OF
AFYONKARAHİSAR

Eybeyi PELİT

Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi, elbeyipelit@aku.edu.tr

Merve GÜLEN

Yüksek Lisans Öğrencisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm
İşletmeciliği Anabilim Dalı, merve_bolu_@hotmail.com

Şerif Ahmet DEMİRDAĞ

Doktora Öğrencisi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Anabilim
Dalı, demirdagserifahmet@gmail.com

Özet

Turizm sektörü içerisinde en çok çalışanın istihdam edildiği işletmeler arasında yer alan otel işletmelerinde, müşteri tatmininin sunulan hizmetlerin kalitesine bağlı olması, söz konusu işletmelerde yerine getirilen işlerin çeşitliliği ile birleştirildiğinde, insan kaynakları yönetiminin önemli işlevlerinden olan koruma ve geliştirme kapsamında yer alan konuların (iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışma yaşam kalitesi, güçlendirme vb.) etkin bir şekilde yürütülmesini daha da önemli bir hale getirmektedir. Hali hazırda, otellerde bu işlev kapsamındaki uygulamaların etkin bir şekilde yürütülememesi sonucuna bağlı olarak önemli derecede sorunların varlığından söz etmek olasıdır. Bu çerçevede bu konuyla ilgili araştırmalar önem taşımaktadır. Bu çalışmada, Türkiye'nin en önemli termal turizm destinasyonlarından olan Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde koruma ve geliştirme kapsamındaki uygulamaların ve sorunların belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya ilişkin verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmış ve Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren tüm beş yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları yöneticileri ile yüz yüze görüşülmüştür. Elde edilen bulgular; özellikle otel işletmelerinde koruma ve geliştirme işlevi kapsamında, önemli sorunların (koruma ve geliştirme kapsamında verilen eğitimlerdeki birtakım eksiklikler, çoğu otelde teknik emniyetle ilgili politikaların olmaması, işgörenlerin sağlık ve güvenlik konularında gereken önlemlere dikkat etmemesi, İş Kanunu'nun uygulanmasında çalışanların bilinçsizce hareket etmesi vb. gibi) yaşandığını ortaya çıkarmıştır. Çalışmada ortaya çıkan bu sonuçlar doğrultusunda ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İKY, çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışma yaşam kalitesi, otel işletmeleri, Afyonkarahisar

Abstract

In the hotel establishments which situated as most employment business in tourism sector, as the customer satisfaction is linked to the quality of the services and when it is combined with the variety of the activities done, it makes more important to run the subjects (work-employee health and safety, quality of work life, empowerment etc.) within the scope of protection and development effectively which are the important subjects of human resources management. Currently, it is likely to mention the existence of significant problems in hotels depending on the results of effectively carrying out problems the applications within the scope of this function. In this context, the studies on this subjects are important. The aim of this study is to determine the applications and problems within the scope of protection and development in five star hotels in Afyonkarahisar which is the one of most important thermal tourism destination. The semi-structured interview technique was

used for data collection and interviewed face to face with managers of human resource department in all of five star hotels in Afyonkarahisar. The findings revealed that there were significant problems (some deficiencies in the training within the scope of protection and development, absence of policies related to technical safety in most hotels, not to paying attention of employees' on required preventions about health and safety, acting unconsciously of employees' on the implementation of the Labour Law etc.) on applications within the scope of protection and development. The suggestions were developed for relevant stakeholders by revealed results of this study.

Keywords: HRM, employee health and safety, quality of work life, hotels, Afyonkarahisar

1. GİRİŞ

Değişen ekonomik koşullarla birlikte, çalışma hayatında da bu değişime uygun dönüşümler yaşanmış ve yaşanmaktadır. Özellikle çalışma ilişkileri anlamında işgörenler ve işverenler için, onların sorumluluklarını artıracak gelişmeler meydana gelmiştir. Bu gelişmeler ışığında, işletmeler hayatlarını devam ettirebilecekleri kaynaklara yönelmektedir (Şahin, 2013). Özellikle çalışanın örgütsel ortamda görevini yerine getirirken sağlıklı olması ve sağlıklı davranışlarda bulunması, sadece kişiye fayda sağlamakla kalmayıp, işletmenin verimlilik ve karlılığı da bu durumdan olumlu yönde etkilenecektir. O halde, işletmelerde insan faktörünün varlığı belirli sağlık ihtiyaçlarının karşılanması da gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda iş kazaları ve özellikle meslek hastalıklarına karşı çeşitli önlemlerin alınması, stres ve çatışma gibi olguların en iyi şekilde yönetilerek iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesi, sağlık şartlarının iyileştirilmesinde temel olan ön çalışmalardandır (Özgen vd., 2002). İşyerindeki sağlık ve güvenlik koşulları, sosyal gruplar, ekonomik sektörler ve ülkeler arasında büyük farklılıklar göstermektedir. Nüfusun büyük bölümünün tarım, madencilik, balıkçılık gibi tehlikeli işkollarında istihdam edildiği gelişmekte olan ülkelerde, ölümler ve yaralanmalar daha yoğun yaşanmaktadır. Bunun yanı sıra dünyanın her yerinde en yoksul ve en az korunan kadın, çocuk ve göçmen işçiler de iş kazası ve meslek hastalıklarından en çok etkilenen sosyal grupları oluşturmaktadır (Kılış ve Demir, 2012). Bunun yanında, içinde yaşadığımız 21. yüzyılda sanayileşme ve aşırı kentleşme sonucunda ortaya çıkan hava, su ve toprak kirlenmesinin, gürültülü ortamlar ve çevre sorunlarının insanlar ve toplum sağlığı üzerindeki olumsuz etkileri gün geçtikçe artış göstermektedir (İlker, 2012). Bu açıdan bakıldığında, stres faktörünün yüksek olduğu otel işletmelerinde de insan kaynakları yönetiminin (İKY) önemli işlevlerinden biri olan koruma ve geliştirme kapsamında yer alan söz konusu bu faaliyetleri oldukça önem taşımaktadır. Dolayısıyla, bu faaliyetlerin ve söz konusu olumsuz durumların belirlenmesi bu araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu çalışmada, Afyonkarahisar'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin İKY işlevlerinden birisi olan koruma ve geliştirme kapsamındaki uygulamalar görüşme (mülakat) yöntemi kullanılarak ortaya konulmuş ve mevcut sorunlar belirlenerek konuyla ilgili öneriler geliştirilmiştir.

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Özellikle 2000'li yıllardan sonra artan aşırı sanayileşme ve sağlıksız kentleşme sonucu ortaya çıkan çevre kirliliği, gürültü ve trafik yoğunluğu gibi etkenler insanlar üzerinde çeşitli sağlık sorunlarına ve strese yol açmaktadır (Hazar, 2010). Çağdaş toplumlarda bir işverenden işgörenlerinin sağlık ve güvenliğini koruyucu nitelikte çalışma koşullarını sağlaması beklenir. Bu beklenti, hem işverenin işgörenlerine karşı yerine getirmesi gereken sosyal sorumluluktan, hem de verimliliği artırma gayesinden kaynaklanır (Bingöl, 1998). Çalışma yaşamında olumlu gelişmeler yaşanmasına rağmen, özellikle turizm işletmeleri gibi hizmet işletmelerinde iş yükünün ağır, çalışma temposunun fazla, çalışma saatlerinin uzun ve iş güvencesinin yetersiz olması ile yöneticilerin destekleyici olmayan yaklaşımları gibi birtakım sorunlar da çalışanların sağlığını olumsuz etkilemektedir. Uzun süredir bilinen, ancak üzerinde çok durulmayan bu sorunlar işletmeleri dolaylı yoldan etkilemekte ve giderek çalışanların işlerine ve kuruma olan bağlılıklarını azaltmaktadır (Vatansever, 2014). Burada üzerine önemli bir rol düşen İKY birimi, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal haklarının korunması ve çalışma yaşam kalitesi ile personel geliştirme ve güçlendirmeyi kapsayan

(Uçkun, 2015) uygulamalarla bu sorunların üstesinden gelebilir. Ancak işletmelerde İKY koruma ve geliştirme işlevi ile ilgili eksiklik ve aksaklıklar günümüzde işletmelerin önemli sorunları arasındadır.

Turizm sektörünün kendine has özellikleri ile doğrudan ilişkili olarak, işgörenler çoğunlukla tatil dönemi ve yaz ayları gibi dönemlerde mevsimsel olarak, bazı özel gün ve gecelerde geçici olarak ve bazen de sigortasız ve/veya güvencesiz olarak istihdam edilmektedir (Akpolat, 2014; Uçkun, 2015). Tüm bu etkenler, hizmet sektöründe iş kazası ve meslek hastalıkları sayılarının sanayi sektörüne kıyasla daha düşük olmasına rağmen, turizm sektörünü iş-çalışan sağlığı ve güvenliği çalışmaları açısından dikkat çekilmesi gereken ve riskli bir konuma getirmektedir. Bu noktada, sektörde çalışma şartları ve işgücünün yapısı dikkate alındığında özellikle psiko-sosyal ve ergonomik risklerin yüksekliği göze çarpmaktadır (Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi, 2011). Dolayısıyla, çalışma koşullarının sağlıklı ve güvenli olmasına yönelik yapılan iyileştirmeler, işgörenlerin olumsuz etkilenecek ruh ve beden sağlığını korumaya yönelik alınacak önlemler arasında gösterilebilir (Erkan, 1989).

İnsanın sağlıklı ve güvenli olarak varlığının korunması sosyal toplumların ve ülke yönetimlerinin en temel görevidir. Değişen şartlar ve gelişen teknolojiyle birlikte risk faktörünün yüksek olduğu birçok sektörde “sosyal güvenlik” gerek çalışan gerek işverenler açısından önemli sorunların yaşandığı alanlardan birisi olmuştur. İlk çağ medeniyetlerinden modern çağa kadar güçsüzün ve zayıfın korunması dini ve sosyal yönden desteklenmiş, çeşitli düzenlemeler ve yasalarla güvence altına alınmaya çalışılmıştır (Erdem, 2015).

İş ortamının ve üretim süreçlerinin yetersiz ve olumsuz koşulları, çalışanların en temel hakkı olan sağlıklı yaşam ve çalışma hakkını tehdit etmektedir. Oysa iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli önlemlerin alınması bir zorunluluk olarak görülmelidir. İş kazalarının ve meslek hastalıklarının ortadan kaldırılması, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin sağladığı olanakların bu alanda geliştirilmesi, bilimsel araştırmaya dayalı riskin doğru tanımlanması, planlı çalışma ve üretim sürecindeki gelişmelerin bilimsel yöntemlerle incelenmesi ve nihayet güvenlik önlemlerinin artırılmasıyla sağlanabilir (TMMOB, 2014). Türkiye’de bu konuda hizmet veren çok sayıda kurum ve kuruluş olmakla birlikte, en kapsamlı çalışanlar “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı” ve bu kuruma bağlı olan “İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü”, “İş Teftiş Kurulu Başkanlığı”, “İşçi Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Geliştirme Enstitüsü Başkanlığı” (Yiğit, 2013) ve “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi” kurumlarıdır. Bu kurumların en önemli görevleri arasında; “iş sağlığı ve güvenliği konularında mevzuatın uygulanmasını sağlamak ve mevzuat çalışması yapmak, ulusal politika ve programlar hazırlamak, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, standart çalışmaları yapmak, normlar hazırlamak ve geliştirmek, iş sağlığı ve güvenliği ile iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi konusunda inceleme ve araştırma çalışmalarını yürütmek, bununla ilgili laboratuvar ortamında ölçümler ve kimyasal analizler yapmak, teftiş-denetim ve gözetim çalışmaları yapmak, eğitimler düzenlemek, işveren ve çalışanları bilgilendirmek” yer almaktadır (ÇSGB, 2016; ÇASGEM, 2016). Bu birimler, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği açısından her türlü olanağı sağlayarak, sağlık ve güvenlik koşullarını en üst seviyeye taşıma faaliyetlerini yerine getirmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Genellikle işgücüne dayanan, tüketicilerle çoğu zaman yüz yüze iletişimi gerektiren, çok sayıda işgöreni istihdam eden, bütün bir hizmet sunulan ve emek-yoğun işletmeler olarak nitelendirilen otel işletmelerinde özellikle doluluk oranının fazla olduğu sezonluk dönemlerde, çalışanlar stres yaşayabilmektedir. Bu durum, işgörenin sağlığını olumsuz etkilemenin yanında iş kazalarını da beraberinde getirmektedir. Kısaca bu tarz durumların yaşanması hem çalışan hem de işletme açısından birtakım olumsuzlukların göstergesidir (Tevrüz, 1999). Hizmet üreten işgörenlerin yönetimi oldukça önemlidir ve insan kaynağının yönetim biçimi, işletmenin başarısını ve verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Dolayısıyla çalışanların güçlendirilmesi olgusu da otel işletmelerinde önem taşımaktadır (Pelit ve Öztürk, 2011). Bu sebeple otel işletmelerindeki İKY

koruma ve geliştirme kapsamındaki uygulamalar ve sorunlar önemle üzerinde durulması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu açıdan gerek konuyla ilgili alan yazında, gerekse Afyonkarahisar İli'nde otel işletmelerinin İKY koruma ve geliştirme işlevi açısından böyle bir çalışma yapılmamış olması ve ilgili taraflara katkı sağlayacağı düşüncesi, bu çalışmayı farklı kılan hususlardan birisidir. Konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalarda (Arı, 2007; Güngör, 2008; Kâhya, 2009; Gençler, 2014; Aydın, 2015; Enginoğlu, 2015 vb.) genelde nicel yöntemlere başvurulduğu göz önüne alındığında, bu çalışmada hem nicel hem de nitel yöntemler kullanılarak mevcut durum analizinin yapılması ve araştırma evrenindeki otellerde koruma ve geliştirme faaliyetlerinin nelerden oluştuğunun daha ayrıntılı olarak ortaya konulması, araştırmanın önemini artıran unsurlardandır. Dolayısıyla, ulaşılan sonuçlar ve bu yönde geliştirilen öneriler konuyla ilgili iyileştirmelere katkı sağlayacaktır.

Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerindeki İKY koruma ve geliştirme işlevi kapsamındaki mevcut uygulamaların ve sorunların belirlenerek; çalışan-iş sağlığı ve güvenliği, çalışma yaşam kalitesi, çalışanların yasal hakları ile personel geliştirme-güçlendirme açısından; mevcut durumun, sorunların ve alınan önlemlerin uygulanıp uygulanmadığını tespit etmek araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Özellikle yapılan yazın taramasında, otel işletmelerindeki, İKY koruma ve geliştirme faaliyetlerinde mevcut uygulamaların yetersiz oluşu, denetim eksikliği, çalışanların duyarsızlaşması gibi olumsuzlukların varlığı ve ortaya konulmasının gerekliliği ve konuyla ilgili böyle bir araştırmanın gerçekleştirilmediği gibi nedenler böyle bir araştırmanın yapılmasına yönelik önemli gerekçelerden sayılmaktadır. Bu çerçevede, araştırmadan elde edilen sonuçlar, özellikle bu konuyla ilgili turizm işletmeleri genelinde başvuru uygulamaların ve süreçte yaşanan sorunların ortaya konulması ve bu yönde geliştirilecek iyileştirme ve politika çalışmaları açısından da fayda taşımaktadır.

4. YÖNTEM

Otel işletmelerindeki İKY koruma ve geliştirme işlevi kapsamındaki uygulamalar ve sorunlara yönelik mevcut durumu ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma, betimsel bir nitelik taşımakta olup, öncelikle konuyla ilgili alan yazın taranmış ve uzman kişilerle görüşülerek oluşturulan yarı yapılandırılmış bir görüşme formu oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan veriler; işletmelerdeki İKY yöneticileriyle yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Çalışmanın evrenini Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmakta olup, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren toplam 10 otelin insan kaynakları yöneticilerinin tümü ile önceden randevu alınarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmada otellerdeki İKY yetkililerine koruma ve geliştirme uygulamaları üç başlık altında sunulmuştur. Bu çerçevede oluşturulan görüşme formunda, öncelikle otel işletmelerinde iş-çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamındaki uygulamalara ve daha sonra çalışanlarının yasal haklarının korunması kapsamındaki uygulamalar ile çalışma yaşam kalitesi ve personel geliştirme-güçlendirme kapsamındaki uygulamalara yer verilmiştir. Son olarak, İKY koruma ve geliştirme uygulamalarında karşılaşılan zorluklar ve sorunlar sorgulanarak elde edilen bilgiler raporlaştırılmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanarak konuya ilişkin ilgili taraflara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

5. BULGULAR VE YORUMLAR

5.1. İş-Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Uygulamalara İlişkin Bulgular

Araştırmanın evrenini oluşturan 5 yıldızlı otel işletmelerinin yedisinde işyeri sağlık ve güvenlik biriminin (İSGB), diğer üçünde ise ortak sağlık ve güvenlik biriminin (OSGB) olduğu belirtilmiştir. Otel işletmelerinde çalışanların iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili süreçlere katılımı ve bu konudaki kurallara uymasını sağlamak amacıyla yapılan uygulamalarda otellerin altısı farklı eğitimler (belirli aralıklarla ekipman kullanımı eğitimi, işe yeni başlayanlar için oryantasyon eğitimi, işbaşı eğitimi, bölümlere göre hizmet içi eğitim, kurslar ve seminerler) verildiğini, dördü ise İSGB uzmanının otele gelerek eğitim kapsamında gerekli bilgileri verdiğini ifade etmiştir.

İşgörenlerin eğitime olan istekliliği göz önüne alındığında otellerin sekizi verilen eğitimlere işgörenlerin istekli ve bilinçli olarak katıldığını, biri çalışanların tamamen istekli olmadığını ve bir diğeri ise işgörelere kazalarla ilgili videolar izlettiğini ve çalışanların uygulamalarda daha dikkatli olduğunu belirtmiştir.

Tüm bölümlerde kullanılan aletlerde teknik emniyetin (kask takma, emniyet kemeri kullanma, eldiven-bone-maske takma, vb.) sağlanmasıyla ilgili olarak; otellerin dördü işe ilk alımlarda kullanıma uygun talimat ve bilgilendirmeler yapıldığını, ikisi her bölüm şefinin işe başlamadan önce çalışanların uygun ekipmanlarla çalışacağı hususunda bilgilendirme yaptığını, birisi gerek temizlik işlerinde gerekse teknik işlerde emniyetle ilgili gerekli ve yeterli düzeyde bilgilendirmelerin yapıldığını ifade etmiştir. Otellerden diğeri ikisi, İSGB uzmanı tarafından öncelikle risk analizine uygun çalışmaların yapılması koşuluyla, emniyet için gerekli çalışmaların devam ederek yapıldığını belirtirken, bir diğeri ise her bölümde denetimlerin sağlanması yoluyla gerekli çalışmalar yapıldığını belirtmiştir. Tüm bölümlerde kullanılan aletlerin teknik emniyetini sağlamak için iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesine yönelik otellerin beşi herhangi bir politika uygulamadığını, diğeri beşi ise İSGB uzmanı tarafından verilen sonuçlara göre politikalar belirlediğini vurgulamıştır.

Çalışma sahası içinde işgörenlerin tehlikelerle karşılaştığında verdikleri tepkilere yönelik ifadeye, dört otel işletmesindeki İKY yöneticisi işgörenlerin tedbirli ve dikkatli olduğunu belirtirken, dördü ise işgörenlerin tehlike karşısında soğukkanlı olduğunu belirtmiştir. Diğeri bir oteldeki İKY yöneticisi, her ne kadar eğitim almış olsalar da işgörenlerin sorumsuz davrandığını belirtmiş ve diğeri oteldeki yönetici ise işgörenlerin tehlikeyle karşılaşması durumunda derhal şefleriyle iletişime geçtiklerini bildirmiştir.

Hangi meslek hastalıklarının sıklıkla yaşandığı ile ilgili olan ifadeye, araştırma kapsamında incelenen otellerin tamamı, işgörenlerinin hiç bir meslek hastalığı yaşamadığını ifade etmiştir. Hangi tip iş kazalarının sıklıkla yaşandığı ile ilgili olan ifadeye ise, İKY yöneticilerinden ikisi mutfak bölümünde kayma, düşme ve yangın kazalarının, teknik servis bölümünde düşme, kat hizmetleri ile yiyecek-içecek bölümlerinde ise genellikle kimyasal zehirlenmeler olabildiğini belirtmiştir. Diğeri otellerdeki İKY yöneticilerinden yedisi sadece mutfak bölümünde doğrama yaparken el ve parmaklarda kesikler oluşabildiğini ifade etmiştir. Diğeri bir İKY yöneticisi ise çalıştığı işletmede yaşanan herhangi bir iş kazasına rastlamadığını belirtmiştir. İKY yöneticilerinden dördü otel işletmelerinde yaşanan iş kazalarının işgörenlerin güvensiz davranışlara eğiliminden, ikisi işgörenlerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği konusundaki eğitimsizliğinden, diğeri dördü ise aşırı iş yükü, denetim eksikliği, olumsuz çalışma koşulları ve ekipmanların uygunsuz kullanımından kaynaklandığını ifade etmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan ve müşterilerin sağlığı ile acil müdahaleler için, otellerin beşinde bir doktor ve bir hemşirenin bulunduğu, otellerin ikisinde bir doktor, bir işyeri hekimi, iki hemşire ve bir İSG uzmanının bulunduğu, birinde bir uzman doktor, bir işyeri hekimi, bir hemşire ve bir sağlık personelinin bulunduğu bildirilmiştir. Otellerin bir tanesinde ise sadece hemşirenin bulunduğu ancak doktor bulunmadığı ve diğeri ise yeni açılan bir işletme olduğu için gerekli işlemlerin devam ettiği ve sadece bir İSGB uzmanının olduğu ifade edilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre, olası bir kaza durumu için sekiz otel acil durum planına sahipken, diğeri iki otelde acil durum planının yapılmamış olduğu gözlemlenmiştir. Acil durum planına sahip olan otellerde, ilk yardım ve yangın için uzmanlar (itfaiye) tarafından tatbikatlar yapıldığı, çalışanlar için hangi durumda hangi acil arama hattının aranacağı ve hangi uygulamalar yapılacağına dair seminerler düzenlendiği ve verilen yangın eğitimlerinin yanı sıra havuzda olabilecek (boğulma, düşme vb.) acil durumlar için de eğitimler verildiği belirtilmiştir. Otellerin büyüklüğü, risk durumu, çalışan sağlığı vb. unsurları göz önüne alarak, otellerde yürütülen iş-çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmaların katılımcı otellerin tamamında yeterli olduğu görülmektedir. Ayrıca otel işletmelerinin, acil müdahale edilmesi gereken konularda Afat, itfaiye, Çevre Mühendisliği, OSGB, İSGB gibi kuruluşlardan da destek aldığı ifade edilmiştir.

Söz konusu oteller sahip oldukları sertifikalar açısından incelendiğinde ise, yedisinin OHSAS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi), HACCP (Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi), ilk yardım, Web tasarımı ve ön büro otomasyon programı sertifikalarına sahip olduğu tespit edilmiştir. İKY yöneticilerinden birisi işletmenin OHSAS 18001, HACCP ve ilk yardım sertifikalarına sahip olduğunu belirtirken, diğer bir yönetici ilk yardım, cankurtaranlık, hijyen eğitimi, ISO 9001 (Kalite Yönetim Sistemi), işbaşı eğitimi ve mesleki eğitim sertifikalarına sahip olduğunu ifade etmiştir. Son otel işletmesinin ise sadece ilk yardım sertifikasına sahip olduğu belirtilmiştir.

Otellerin iş-çalışan sağlığı ve güvenliğine yönelik risk değerlendirmesi konusunda otellerin dördü konaklama ve dinlenme faaliyetlerinin ağırlıklı olması nedeniyle herhangi bir risk değerlendirmesi yapılmadığını belirtmiştir. Diğer altı otelde ise, bakanlığın belirlemiş olduğu matrislere göre İSGB uzmanı tarafından oluşturulup İSGB Kurulu tarafından değerlendirildiğini ve her üç ayda bir risk değerlendirme kontrolünün yapıldığı ifade edilmiştir.

Araştırmada incelenen otellerin tamamında gerekli sağlık ve güvenlik birimlerinin yer aldığı belirlenmiştir. İşgörenleri güçlendirme ve bilinçlendirme amacıyla gerek İKY, gerekse İSGB yetkililerince verilen eğitimlere işgörenlerin katılımı yüksek düzeyde ve isteki bir şekilde gerçekleşmektedir. Otel işletmelerinde teknik emniyetin sağlanması amacıyla standart bir uygulamanın yapılmadığı, dolayısıyla da bu eksikliğin iş kazalarına sebebiyet verebileceği düşünülebilmektedir. İşyerinde karşılaşılan tehlikeler karşısında, otellerin büyük bir bölümünde (sekizinde) işgörenlerin soğukkanlı ve dikkatli olduğu vurgulanmıştır. Bu durum tehlike karşısında birçok zararın önlenmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Otel işletmelerinden toplanan veriler ışığında, hiçbir şekilde kronik meslek hastalığı vakasına rastlanılmadığı kaydedilmiştir. Bunun yanında, mutfak ve kat hizmetleri gibi bölümlerde kayma, düşme, zehirlenme, yangın vb. iş kazalarının yaşanabildiği belirtilmiştir. Bunların önlenmesine yönelik daha fazla eğitimler düzenlenebilir, yapılacak işin o konuda yetişmiş, uzman kişilerce yapılması sağlanmalıdır. Otel işletmelerinin tamamında bu tür kazalar ve diğer hastalıklar için hem işgörenler hem de müşterilere acil müdahalede bulunabilecek sağlık personelinin yer alması oldukça önemli bir detaydır. Olası büyük çaptaki kazalar için otellerin büyük bir çoğunluğu (sekizi) acil durum planına sahiptir ve olması gerektiği gibi itfaiye, AFAT, İSGB, OSGB vb. kuruluşlardan da destek almaktadır. Aynı şekilde büyük bir çoğunluğu oluşturan altı otel işletmesinde periyodik olarak risk değerlendirmelerinin yapıldığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla araştırma kapsamında incelenen otellerin büyük bir bölümünün, genel olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği açısından yeterli düzeyde uygulamalara sahip olduğu görülmektedir. Elde edilen verilere göre, geriye kalan diğer otel işletmelerinde otellerin hizmete yakın zamanda açılmış olmasından kaynaklı söz konusu bu yapılanmaların devam ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

5.2. Yasal Hakların Korunması Kapsamındaki Uygulamalara İlişkin Bulgular

Araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre, iş-çalışan sağlığı ve güvenliği için çıkarılan yasalar hakkında, 10 otelin sekizindeki İKY yöneticilerinin bilgi sahibi olduğu, diğer ikisinin ise bilgi sahibi olmadığı tespit edilmiştir.

Fazla çalışmalar neticesinde işgörenlerin hak ettiği ve ihtiyaç halinde kullanmayı talep ettiği serbest zamanın mümkün olan en yakın zamanda kullanılmasına otellerin tamamı izin verdiğini belirtmiştir. Yedi oteldeki İKY yöneticisi bu konuda oldukça hassas olduklarını, talep doğrultusunda ve çalışılan mevki/zamana göre değerlendirme yaptıklarını belirtmiştir. Diğer üç otelden ikisi sezonun ve doluluk oranının durumuna göre değerlendirme yaptığını, birisi ise çalışanlarının genel olarak fazla mesai yapmadığını, haftalık ve yıllık izinlerini gerektiği şekilde kullandıklarını açıklamıştır.

İKY yöneticilerinin tamamının verdiği bilgilere göre, otellerde verimliliği artırma amacıyla işgörenlerin sosyal haklarına oldukça önem verilmektedir. Otellerin dokuzu, bugüne kadar çıkan kanunlar (İş Kanunu, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu vb.) kapsamında zorunlu olan uygulamaların gerçekleştirip gerçekleştirilmemesinden dolayı devlet tarafından herhangi bir cezai işleme tabi

olmadığını, diğer bir otelin ise cezai işleme tabi olduğu tespit edilmiştir. Ancak alınan cezai işlemin sebebi belirtilmezken, söz konusu konuyla ilgili gerekli önlemlerin derhal alındığı bildirilmiştir.

Elde edilen veriler doğrultusunda iki otel işletmesindeki İKY yöneticisinin iş-çalışan sağlığı ve güvenliği için çıkarılan yasalar konusunda bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. Diğer sekiz İKY yöneticisinin ise bu konuda çıkarılan yasaları üstlenmiş oldukları görev dâhilinde takip ettiği ve bu konuda bilgi sahibi olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin haftalık, aylık veya yıllık izin gibi sosyal haklarının gözetildiği sonucuna ulaşılmıştır.

5.3. Çalışma Yaşam Kalitesi–Personel Geliştirme ve Güçlendirme Kapsamındaki Uygulamalara İlişkin Bulgular

Otellerdeki fiziksel çalışma koşullarıyla (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) ilgili olarak iki otel işletmesinin herhangi düzenli bir faaliyette bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dört otel işletmesinde teknik servis müdürü ve teknik çalışanlarının gözetiminde günlük denetimlerin yapıldığı ve raporlamayla arızaların anında giderilmeye çalışıldığı belirtilmiştir. Diğer üç otel işletmesinde kesinlikle uygun bir çalışma ortamı sağlandığı, belirli sürelerle gerekli değişimlerin yapıldığı ve belirli bir bütçe ayrılarak fiziksel koşulların daha iyi sağlandığı belirtilmiştir. Bir diğer otel işletmesinde ise yemekhane ve dinlenme alanları, soyunma odaları ve dolapları, duş alma kabinleri gibi imkânların işgörenlerin talebi doğrultusunda geliştirilmekte olduğu belirtilmiştir.

Otel işletmelerinde yapılan tasarruf ile ilgili ifadeye, her otelde aydınlatma ve su ihtiyaçlarında sensor kullanımı, çalışan ve tüketicilerin bilgilendirilmesi gibi birtakım uygulamayla güç tasarrufu sağlandığı belirtilmiştir. Ayrıca, dört otel işletmesi yemek artıklarının barınak hayvanlarına gönderildiğini belirtirken, bir diğer otel işletmesi ise veterinerlik fakültesine verilerek değerlendirildiğini ifade edilmiştir.

İşgörenlerin işle ilgili becerilerini geliştirmek için beş otel işletmesinin işgörenleri iç veya dış eğitim faaliyetlerine göndermediği tespit edilmiştir. İki otel işletmesinin işgörenleri şirket içi ve şirket dışı eğitimlere gönderdiği, bir otel işletmesinde eğitimin İSGB uzmanı tarafından verildiği ve diğer iki otelde ise işgörenler işe alındığında önce otel bünyesinde eğitim verildiği ve eğitim sonunda işe başlatıldıkları belirtilmiştir.

Çalışanları teşvik amacıyla ödüllendirme sistemiyle ilgili olan ifadeye yöneticilerin dokuzu ödüllendirme sistemini uyguladığını belirtmiştir. Bu otellerin beşinde, yıl dönümü, doğum günü, ayın personeline ve ayın en güler yüzlü personeline ikramiye, altın gibi hediyelerin yanı sıra aylık sadakat ikramiyeleri, yakacak yardımı ve bayram ikramiyeleri verildiği belirtilmiştir. İki işletmede bölümler kendi arasında değerlendirme yaparak kriterleri kendileri belirlerken, birisinde ödül olarak çalışana fazladan ücretli izin verildiği belirtilmiştir. Ayrıca çalışanlar için belli aralıklarla aktivite (Barbekü partisi, pikniğe götürmek vb.) yapılmasında otellerin altısı müsaitlik durumuna göre bölümler arası bahar etkinlikleri ve barbekü partisi yapıldığını belirtmiştir. İki otel işletmesi yılda bir defa personel balosu ve moral gecesi yapıldığını belirtirken, diğer ikisi ise çalışanlarla henüz bir aktivite yapılmadığını belirtilmiştir. Otel işletmelerinin sekizinde cezalandırma sistemi uygulanırken, diğer ikisinde uygulanmamaktadır. Cezalandırma sisteminde, otellerin beşi önce tutanakla tespit yapıldığını, savunmaya göre disiplin kurulu tarafından sözlü ve yazılı uyarı veya ihtar verildiğini belirtmiştir. İki işletmede en yaygın ceza olarak bilinen haftalık izin iptali ve tutanak tutulduğu, diğer işletmede ise yapılan kabahate göre aylık ikramiyeden men edilebileceği ifade edilmiştir. İKY yöneticileri, ödüllendirme ve cezalandırma sisteminin işgörenlerin performans ve verimlilikleri üzerinde oldukça etkili olduğunu ileri sürmektedir.

Otellerde koruma ve geliştirme kapsamında İKY olarak sekiz yönetici herhangi bir sorunla karşılaşmadığını ve yasalara göre hareket edildiğini savunmuştur. Diğer iki İKY yöneticisinden birisi, birçok etkenden kaynaklandığını ancak en önemli olanlarının aşırı iş yükü, olumsuz çalışma koşulları, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışanın güvensiz davranışa eğilimi gibi sorunlar olduğunu ve gerekli eğitimler verildiği halde çalışanların sağlık ve güvenlik açısından gerekli

önlemlere dikkat etmediğini belirtmiştir. Diğer yönetici ise 4857 Sayılı İş Kanununun hizmet sektörü olan otellerde çalışanların çalışma şartlarına uygun olmadığını ve esneklik yaşandığını vurgulanmıştır. Bunun yanında, diğer birçok meslek türünde (doktor, mühendis, avukat, maden çalışanları, çiftçi vb.) çalışanların belirli bir yasaya bağlı olarak çalıştığını, ancak otel işletmelerine özel meslek yasası olmadığı vurgulanmış ve buna bağlı olarak çalışma şartları açısından sorunlar yaşandığı bildirilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde otel işletmelerinin sekizinde fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi açısından düzenli çalışmalar yapıldığı, diğer ikisinde ise herhangi bir çalışmanın yapılmadığı gözlenmiştir. İşgörenlerin başarısı ve verimliliğinde doğrudan etkili olan fiziksel çalışma koşullarının her işletmede yeterli düzeyde olması önemlidir. Genel olarak otel işletmelerinde tasarruf konusuna oldukça önem verildiği görülmektedir. Duyarlı lambaların, duyarlı muslukların kullanımı ve artan yiyeceklerin en uygun şekilde değerlendirilmesi çevreye verilebilecek zararı da minimize etmektedir. Ancak bunun yanında işgörenlerin becerilerini geliştirebilmesi amacıyla yapılan eğitimlere yeterince önem verilmediği anlaşılmaktadır. Oysa işgörenlerin becerileri geliştirilebilirse verimlilikleri de artar ve hem işletmeye hem sektöre olan katkı artırılmış olur. Elde edilen verilere göre otellerin tamamında ödül ve ceza sistemi uygulanmaktadır. Ödül ve ceza sistemi, işgörenlerin motivasyonu, verimliliği ve özendirilmesi amacıyla uygulanan bir sistemdir. Otel işletmelerinin büyük bir çoğunluğunu oluşturan sekiz işletmede, İKY koruma ve geliştirme kapsamında herhangi bir sorunla karşılaşmadığının bildirilmesi dikkat çeken bir sonuçtur. Diğer bir deyişle, bu veriler doğrultusunda söz konusu otel işletmelerindeki İKY yöneticilerinin işlerini en uygun şekilde yerine getirdikleri anlaşılabilir. Diğer iki otelde karşılaşılan sorunlar ise, çalışma koşulları ve yasalara bağlı olan sorunlardan kaynaklanmaktadır.

6. SONUÇLAR

Dünya’da ve ülkemizde çalışma hayatında iş kazaları meslek hastalıkları, sebep olduğu olumsuzluklar nedeniyle önemli bir konudur. Teknolojinin gelişimi ve artan üretim kapasitesi nedeniyle farklılaşan üretim süreçleri ile birlikte değişen iş kazaları ve meslek hastalıkları, işveren ve çalışan açısından önemli maddi ve manevi kayıplara neden olmaktadır (Eroğlu, 2015: 132). 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 (Avcı, 2014: 80). Bu bağlamda bu araştırmada önemli bir turizm işletme türü olan otel işletmelerinde İKY işlevlerinden biri olan koruma ve geliştirme kapsamındaki başvurdukları uygulamalar ve karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir.

Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde Afyonkarahisar’daki otel işletmelerinin özellikle 4857 Sayılı İş Kanunu’nun çalışma şartlarına uyum göstermekte zorluk yaşandığı ve esneklik nedeniyle sıkıntılar yaşandığı ifade edilmektedir. Ayrıca çalışanların güvensiz hareketlerde bulunması da başlı başına sorun (iş kazaları) teşkil ettiği ifade edilmektedir. Araştırmanın; otel işletmelerinde koruma ve geliştirme kapsamında geçmişte yapılan birçok araştırma sonuçlarını derleyen ve kendi sonuçlarıyla karşılaştıran bir yapıda olması sebebiyle, işletmelere, yöneticilere, ilgili paydaşlara ve araştırmacılara bu konu dâhilinde üzerinde çalışılacak araştırma konularına ilişkin de öneriler geliştirilmesinde fayda görülmektedir. Bu kapsamda özellikle konuyla ilgili literatürde, genellikle ve ağırlıklı olarak iş-çalışan sağlığı ve güvenliği üzerine çalışmalarda denetim eksikliğinin olması devlet-işveren ve çalışan işbirliği eksikliği yaşandığını ortaya koymaktadır. Çalışanların yasal haklarının korunması ve sosyal haklarının ihlal edilmesi önemsiz bir süreç gibi değerlendirilmesine yol açmaktadır. Çalışanların sadece sağlık ve güvenlik açısından değil sosyal açıdan da olanakların artırılması gerekmektedir. Otel yöneticilerin İSGB yasallaşmasıyla bunu sadece bir zorunluluk olarak görmesi ve İSGB uzmanı gerekli denetimleri yapıyor diye sorunların üstünde durmaması ve çözüm önerilerinde bulunmamasına yol açmaktadır. Örneğin; “iş-çalışan

sağlığı ve güvenliği” konusunda soru sorulduğunda, “İSGB uzmanıyla çalışıyoruz” cevabı alınması soru işareti yaratabilmektedir. Her ne kadar İSGB uzmanıyla çalışılsa da İKY’nin genel olarak tüm bölümlerle bilgi alışverişi yaparak gerekli önlemleri alması gerekmektedir. Bazı yaşanan sorunlarında üstünde durulmaması da eksiklikleri gözler önüne sermektedir. İSGB uzmanı otele gelir eksikliklere bakar ve gerekenin yapılmasını söyler fakat yönetici burada sadece söyleneni uygulamakla kalmayıp “daha iyi nasıl yapabilirim?” sorusuna cevap aramalıdır. Yasaların uygulanması ve denetlenmesi, yönetimin görevini iyi yaptığı anlamına gelmemektedir. Bütün bunların yanında, öncelikle koruma ve geliştirme kapsamında eğitime daha fazla önem verilmesi gerekirken, denetimlerin de artırılması gerekmektedir. Gerekli kurum, kuruluş ve derneklerle görüşülüp eksikliklerin giderilmesi konusunda fizibilite çalışmaları yapılarak, mevcut kanun hükümleri bu işletmelerde uygulanabilir ya da belirli kurallar geliştirilebilir.

Sonuç olarak işletmelerde özellikle emek yoğun sektör olmasından dolayı insan unsurunun sağlığının ve güvenliğinin ne kadar önemli olduğunu aşikârdır. Otellerde veya diğer işletmelerde çalışma koşulları ne kadar iyi olursa, çalışandan alınacak verim de bir o kadar iyi olacaktır. Çalışanın motivasyonu, ruhsal durumu İKY’nin personel geliştirme ve güçlendirme açısından da oldukça önem taşımaktadır. Bunun yanında bölümler arası koordinasyon ve kişilerarası iletişim de işletmelerin tüm süreçlerindeki başarısı açısından da hayati öneme sahiptir.

KAYNAKÇA

Akpolat, K. (2014). Beş Yıldızlı Konaklama ve Eğlence Tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, (Yayımlanmamış Bitirme Projesi) Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Arı, E. (2007). 4857 Sayılı Yeni İş Kanunu’nun İnsan Kaynakları Yönetimine Etkisi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Bursa.

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 Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Aydın, T. Ş. (2015). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı Uygulamalarının İş Kazalarının Önlenmesi Açısından İncelenmesi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi (ÇASGEM). (2016). Tarihçe, [URL: <http://www.casgem.gov.tr/sayfalar/sayfa/params/tip-sayfa/id-8/tarihce.html>], (Erişim: 06 Haziran 2016).

Enginoğlu, U. (2015). İşletmelerde İş Güvenliği Kültürünün Oluşumunda Lider Üye Etkileşiminin Etkisi “İnşaat Sektöründe Bir İnceleme”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gediz Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

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, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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

Eroğlu, E. (2015). Bir Organize Sanayi Bölgesinde Plastik Mamül Üretimi Yapan İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunları, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.

Gençer, E. (2014). Kalite Yönetim Sistemi İle İş Sağlığı ve İşçi Güvenliği Yönetim Sisteminin İmalat Sektöründe İş Kazası ve Meslek Hastalıklarının Etkisinin Araştırılması, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- 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 Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hazar, A. (2010). Meslek Yüksekokulları İçin Genel Turizm, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- İlker, G. (2012). Türkiye’de Termal Turizme Yönelik Hizmet Veren Konaklama İşletmelerinde Pazarlama Karması Elemanları: Örnek Bir Alan Araştırması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kâhya, D. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından 4857 Sayılı İş Kanunu’nda İşin Düzenlenmesi ve Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kılıkış, İ. ve Demir, S. (2012). İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi Verme Yükümlülüğü Üzerine Bir İnceleme, Çalışma İlişkileri Dergisi, 3 (1): 23-47.
- KOBİ DÖNÜŞÜM, (2011). - Çevre – İş Sağlığı ve Güvenliği, Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi/Turizm Sektörü Raporu, (Erişim Tarihi: 14.04.2016).
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi, Adana: Nobel Kitabevi.
- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Davranışsal ve Psikolojik Güçlendirme Algılamalarındaki Farklılıklar. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(1). 1-28.
- Şahin, S. (2013). OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistem’inde İnsan Kaynaklarının Yeri ve Önemi, Akademik Bakış Dergisi, (38): 1-19.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2016). Hizmet Standartlarımız, [URL: <http://www.csgeb.gov.tr/home/contents/bakanlik/hizmetstandartlarimiz/>], (Erişim: 06 Haziran 2016).
- TMMOB Makine Mühendisleri Odası, (2014). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği, Yayın No: MMO-617, Ankara.
- Tevrüz, T. (1999). Türkiye’deki İş Kazalarına Genel Bir Bakış. İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansı Bildiriler Kitabı, TMMOB Makine Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi, MMO Yayın No: 239, İstanbul.
- Uçkun, G. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Koruma ve Geliştirme. İçinde: E. Pelit (Edt.), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara: Grafiker Yayınları.
- Vatansever, Ç. (2014). Risk Değerlendirme ’de Yeni Bir Boyut: Psikososyal Tehlike ve Riskler. Çalışma ve Toplum/Ekonomi ve Hukuk Dergisi, 1(40): 117-138.
- Yiğit, A. (2013). İş Güvelliği. Bursa: Dora Yayın Dağıtım.