

TC.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA OTEL
MUTFAKLARININ ERGONOMİK AÇIDAN
İNCELENMESİ: BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

HACI AHMET ÇAKIR

İZMİR - 2015

TC.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA OTEL
MUTFAKLARININ ERGONOMİK AÇIDAN
İNCELENMESİ: BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

HACI AHMET ÇAKIR

DANIŞMAN: DOÇ. DR. İLHAN BÖLÜKOĞLU

İZMİR – 2015

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında otel mutfaklarının ergonomik açıdan incelenmesi: Bir uygulama” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

02.07.2015

HACI AHMET ÇAKIR



ISO 9001:2008

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

TEZ SINAVI TUTANAK FORMU



Dok. No: FR/69/06

İlk Yayın Tar.: 25.12.2013

Rev. No/Tar.: 00/...

Sayfa: 1 / 1

GÖNDEREN : Turizm İşletmeciliği.....Ana Bilim Dalı Başkanlığı
GÖNDERİLEN : Sosyal Bilimler Enstitüsü MüdürlüğüAnabilim Dalımız Yüksek Lisans / Doktora Programı öğrencisi Hacı Ahmet ÇAKIR
ile ilgili Tez Sınav Tutanağı aşağıdadır.Tarih:
Sayı :Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı V.

İmza

Dr. Dr. Zeynep ÖTER

SINAV TUTANAĞI

Tez Sınav Jürimiz tarafından incelenen ÖHSAS...İBDD...İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
Kapsamında Okl. Mutfaklarının Ergonomik İncelenmesi başlıklı Yüksek Lisans / doktora tezi ile
ilgili olarak jürimiz 10.07.2015 tarihinde toplanmış ve adı geçen öğrenciyi Tez Sınavına tabi tutmuştur.
Sınav sonucunda adayın tezi hakkında OYÇOKLUĞU OYBİRLİĞİ ile aşağıdaki karar verilmiştir. KABULKabul Edilen Yüksek Lisans / Doktora tezi:

- i) Bilime yenilik getirmiştir
- ii) Yeni bir bilimsel yöntem geliştirmiştir
- iii) Bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulamıştır
- iv) Uygulama yapmıştır (sadece Yüksek Lisans için)

 RED DÜZELTME *

Tez Sınav Jürisi

Unvanı ve Adı Soyadı

İmza

Tez Danışmanı

Doç. Dr. İlhan BİLİKOĞLU

Üye

Yrd. Doç. Dr. Melike YILMAZ

Üye

Yrd. Doç. Dr. Ö. Murat ÇAVUŞ

Üye

Üye

Eki : Tez Değerlendirme Formu (Her bir jüri için).

* Tez sınavında düzeltme kararı verilmesi halinde jüri tarafından öngörülen düzeltmelere ilişkin bir jüri raporu çıkarılmaktadır. Düzeltmeler için ok
süre Yüksek Lisans için en fazla 3 ay, Doktora için en fazla 6 aydır.

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

**OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ
KAPSAMINDA OTEL MUTFAKLARININ ERGONOMİK AÇIDAN
İNCELENMESİ: BİR UYGULAMA**

Hacı Ahmet ÇAKIR

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Makinelerin insan ile birleştiği üretim alanlarında iş kazalarının artmasıyla iş sağlığı ve güvenliği olgusunu dikkate almak kaçınılmaz olmuştur. Bu tür iş kazalarını ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek için dünya genelinde kabul görmüş bir takım standartlara uyum sağlamak gerekli hale gelmekle kalmayıp devlet tarafından çıkarılan iş sağlığı ve güvenliği kanunlarıyla da zorunlu kılınmıştır. Bu standartlar ile işgören verimliliği artarak işletme performansında da optimal iyileşmeler yakalanmış olacaktır. İşletmeler mutfaklarının fiziki tasarımlarında ergonomik standartlara uyum sağlayarak işletmenin performansını artıracakları gibi işgörenlerin de daha güvenli bir ortamda çalışabilmesine katkıda bulunmuş olacaklardır.

OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi, dünya çapında genel kabul görmüş risk değerlendirmesine ve çalışma şartlarının iyileştirilmesine dayalı bir yönetim sistemidir. Bu yönetim sistemi, çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve daha güvenli bir ortamda daha sağlıklı işgörenlerle çalışılmasını amaçlamaktadır. Bunun sağlanabilmesi için ise işgörenlerin çalıştıkları ortamın ergonomik şartlara uygun nitelikte olması, risklerden arındırılmış ve olası kazalara neden olacak etkenlerin yok edilmiş olması gerekmektedir.

OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında Tokat ve Sivas illerinde dört yıldıızlı otel mutfaklarının ergonomik açıdan incelenmesinin amaçlandığı bu çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünü kuramsal ereve oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmada geçen temel kavramlar tanımlanmış, kuramsal çerçeveye konu olan başlıklar genel hatlarıyla açıklanmıştır. İkinci bölümde ise uygulama ve yöntem bilimi konusuna değinilerek; bu doğrultuda araştırmanın gerekçesi, amacı, varsayımları, modeli, hipotezleri evreni, veri toplama araçları ve bulgulara açıklık getirilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler desteklenmiştir. Buna göre toplam ergonomi skoru ile toplam Ohsas skoru arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Manova istatistiksel analizi uygulanan çalışmada, görev ve cinsiyet bakımından katılımcıların, Ohsas, ergonomi ve Ohsas ile ergonomi algıları toplam ortalama skorları arasındaki ilişkinin eşit olmadığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: OHSAS 18001, otel, mutfak, ergonomi, iş sağlığı ve gvenliği

ABSTRACT

Master Thesis

EVALUATION OF HOTEL KITCHEN IN TERMS OF ERGONOMICS IN THE CONTEXT OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OHSAS 18001: AN APPLICATION

Hacı Ahmet ÇAKIR

**İzmir Kâtip Çelebi University
Graduate School of Social Sciences
Department of Tourism Management Program**

Taking the issue of occupational health and safety into consideration has been inevitable with the increase in the number of the occupational accidents in the areas where both people and machines work together. Not only was to implement worldwide accepted standards so as to eliminate or reduce its number, but it was also turned into a compulsory action by the government with the passed law related to occupational health and safety. The performance of the business enterprise will be improved in an optimal way by increasing the efficiency of the employees with these standards. Business enterprises will not only play an important role in increasing the performance of the organization by implementing ergonomic standards in the physical design of their cuisine and they will also enable their employees to work in a safe environment.

OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management System is accepted as a management system which is based on the worldwide accepted risk evaluation and improvement of working conditions. This management system aims to improve the working conditions and enable employees to work in a safer environment. In order to manage to realize this, the environment where employees

work should be suitable ergonomically and possible reasons that will cause occupational accidents should be eliminated.

This master thesis which aims to evaluate the kitchens of 4-star hotels located in Tokat and Sivas in terms of ergonomics within the context of OHSAS 18001 occupational health and safety management system consists of two chapters. In the first chapter of the research, the theoretical framework was formulated. In this context, the basic concepts mentioned in the research were defined; the topics related to the theoretical framework were explained broadly. In the second chapter of the research, the reason, aim, assumptions, model, area, data collection tools and findings were clarified by mentioning application and method of the research. The data which was collected in the field of research and was interpreted in the findings section.

Keywords: OHSAS 18001, hotel, kitchen, ergonomics, occupational health and safety

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	III
İÇİNDEKİLER	V
KISALTMALAR.....	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	IX
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Otel İşletmeleri.....	2
1.1.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	4
1.1.2. Otel İşletmesinin Organizasyonu.....	7
1.1.2.1. Yönetim Bölümü.....	12
1.1.2.2. Odalar Bölümü.....	12
1.1.2.3. İnsan Kaynakları Bölümü.....	13
1.1.2.4. Muhasebe Bölümü.....	14
1.1.2.5. Teknik Hizmetler Bölümü.....	15
1.1.2.6. Pazarlama ve Satış Bölümü.....	15
1.1.2.7. Güvenlik Bölümü.....	16
1.1.2.8. Yiyecek İçecek Bölümü.....	16
1.1.2.8.1. Otel Mutfakları ve Özellikleri.....	17
1.1.2.8.1.1. Fiziksel Koşullar.....	19
1.1.2.8.1.2. Mutfak Personelleri ve Özellikleri.....	23

1.2. Ergonomi Kavramı.....	25
1.2.1. Ergonominin Amacı ve Önemi.....	28
1.2.2. Ergonomik Olmayı Belirleyen Faktörler.....	30
1.2.3. Ergonomik İş Sistemi.....	31
1.3. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi.....	33
1.3.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı.....	35
1.3.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı.....	38
1.3.3. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi.....	40
1.3.4. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi.....	45
1.3.4.1. OHSAS 18001 Standardının Gelişimi.....	47
1.3.4.2. OHSAS 18001'in Yararları.....	48
1.3.4.3. OHSAS 18001'in Elemanları	49
1.3.4.3.1. Politika.....	49
1.3.4.3.2. Planlama.....	50
1.3.4.3.3. Uygulama ve İşletme.....	50
1.3.4.3.4. Kontrol ve Düzenleyici Faktörler.....	51
1.3.4.3.5. Yönetimin Gözden Geçirilmesi.....	51
1.3.5. Otel Mutfaklarında İş Sağlığı ve Güvenliği.....	52

İKİNCİ BÖLÜM

BİR UYGULAMA: OHSAS 18001 KAPSAMINDA TOKAT VE SİVAS'TAKİ OTEL MUTFAKLARININ ERGONOMİK AÇIDAN İNCELENMESİ

2.1. Araştırmanın Gerekçesi.....	59
2.2. Araştırmanın Amacı.....	59
2.3. Varsayımlar.....	60
2.4. Hipotezler.....	60
2.5. Araştırmanın Modeli.....	61
2.6. Araştırmanın Evreni.....	62

2.7. Veri Toplama Araçları	62
2.8. Bulgular ve Tartışma.....	62
2.8.1. Anketlerin Alt Ölçeklerine Ait İçsel Tutarlılığı.....	62
2.8.2. Katılımcılara Ait Demografik Verilerin Frekans ve Yüzde Dağılımları	63
2.8.3. Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Ortalama Skorları (n) ve Yüzdeleri (%)......	66
2.8.4. OHSAS, Ergonomi ve OHSAS + Er Ergonomi Ölçeklerine Ait Toplam Ortalama Skorlar Bakımından Katılımcıların Görev ve Cinsiyetlerinin Karşılaştırılması.....	76
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
KAYNAKÇA.....	83
EKLER.....	92
ÖZGEÇMİŞ.....	100

KISALTMALAR

OHSAS	Occupational Health and Safety Management System
TMMOB	Türkiye Makine Mühendisleri Odası Birliği
ISO	International Organization for Standardization
BS	British Standards
HSE	Healty Safety Executive
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
TSE	Türk Standartları Endüstrisi
TS	Turkish Standard
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
SPSS	Statitical Package for Social Sciences
vb.	Ve benzeri

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründe Çalışan Gençlerin Karşılaştığı Risk Temaları.....	54
Tablo 2. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründe Bakım-Onarım Yetersizliklerinden Kaynaklı Kaza Kategorileri ve Kazayla İlişkili Unsurlar.....	55
Tablo 3. Katılımcılara Ait Sosyo-demografik Özellikler (1).....	63
Tablo 4. Katılımcılara Ait Sosyo-demografik Özellikler (2).....	64
Tablo 5. Katılımcılara Ait Sosyo-demografik Özellikler (3).....	66
Tablo 6. Katılımcılara Yöneltilen Ergonomi İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları.....	66
Tablo 7. Deneklere Yöneltilen OHSAS İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları.....	69
Tablo 8. Katılımcılara Yöneltilen OHSAS ve Ergonomi İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları.....	74
Tablo 9. OHSAS, Ergonomi ve OHSAS + Ergonomi ölçeklerine Ait Toplam Ortalama Skorlar Bakımından Katılımcıların Görev Ve Cinsiyetlerinin Karşılaştırılması İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA).....	76

GİRİŞ

İş kazaları, gelişmiş ülkelerde de gelişmekte olan ülkelerde de büyük sosyo-ekonomik kayıplara neden olmaktadır. Ancak son yıllarda alınan birtakım mekanik önlemlerle, iş kazalarında sürekli azalmalar gözlemlenmiştir. İçinde bulunduğumuz yüzyılda özellikle hizmet sektörlerindeki üretim araçlarının otomasyona gidildiği yönde bir artış vardır. Hizmet sektörünün bacasız sanayisi olan turizm ise bu gelişmelerden en çok etkilenen endüstrilerin başını çekmektedir.

Çok disiplinli bir sistem olan ergonomide iş sağlığı ve güvenliğinin önemli bir yeri vardır. Gerek iş hayatının kolaylaştırılmasında gerekse daha sağlıklı ve verimli bir ortamda iş görebilme için; kullanılacak materyallerin ve çalışılan mekânın insanın antropometrik yapısına uyum sağlamış olması gibi somut sonuçların yanında iş stresini indirgeyen ve mesleki hastalıkları azaltan bir soyut boyutu da vardır.

OHSAS 18001 ilk olarak 1999 yılında yayınlanan İngiliz standartlarından olan BS 8800 (British Standards 8800) temeline dayanan uluslararası bir standarttır. Bu standart, bir kuruluşun İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) risklerini kontrol etmesi ve performansını iyileştirmesini sağlamak için İSG yönetim sistemi şartlarını kapsamaktadır. Bu sistem 30 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile bağdaşmaktadır. İlgili kanun ile iş yerleri, çalışma alanlarını risk dereceleri üzerine “çok tehlikeli”, “tehlikeli” ve “az tehlikeli” olarak sınıflandırılmaya alınmıştır. Bu sınıflandırma kapsamında risk analizleri ile olası kazaları önleme yöntemleri oluşturulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Otel İşletmeleri

Tarihin her çağında ticari, dini ve askeri gibi çeşitli nedenlerle seyahat eden insanlar için turizm faaliyetlerin; son on yıllarda sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, buna bağlı olarak refah düzeyinin yükselmesi, insanların boş zamanının artması gibi değişik faktörlerden dolayı ticari, dini ve askeri amaçlarla yapılan seyahatlerden çok daha farklı bir boyut kazandığı ifade edilmektedir. Başlı başına önemli bir ekonomik getirisi olan konaklama faaliyetleri önemli bir sektör konumuna gelmiş ve konaklama işletmeleri içerisinde ise en eski ve en yaygın iş kolunu temsil eden işletmeler otel işletmeleri olmuştur.¹

Otel, insanların konaklama, beslenme gibi ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik ve sosyal bir işletmedir.”²Bir başka tanıma göre oteller, “insanların değişik nedenlerden dolayı yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu öncelikle konaklama ve buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten, aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına hitap ederek sunan ticari nitelikli işletmelerdir.”³

Özetle, otel işletmeleri misafirlerin konaklama, yeme-içme ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerdir.⁴ Bir diğer ifadeyle otel, yaşadıkları yer dışında başka bir yerlere seyahat etmek isteyen kişilerin, gittikleri

¹ Said Kınır, “Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetimsel Sorunlar” **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**.15:457-481, 2006, s.459

² Sezgin, O.M. **Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Gazi Kitabevi, Ankara, 2000, s.9

³ Burhan Şener, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010, s.4

⁴ Usta Öcal, **Genel Turizm**, Anadolu Matbaacılık, İzmir, 2002, s.32

bölgede konaklama, yeme-içme gibi beklentilerini karşılayan, ekonomik amaç gütmelerinin yanında sosyal amaçları da olan işletmeler olarak nitelendirilmektedir.⁵

Oteller, “yapısı, donanımı, konforu, müşteriye sunduğu hizmetin kalitesi gibi elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme, ve eğlence gereksinimlerini belirli bir ücret karşılığında karşılayan konaklama tesisleri”⁶ şeklinde değerlendirilebildiği gibi, insanların değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu öncelikle konaklama, daha sonra yeme-içme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten, aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına da hitap eden ticari işletmeler olarak da tanımlanabilmektedir.⁷

Spor, eğlence vb. hizmetleri dikkate alarak diğerlerine göre farklı olan bir diğer tanımda oteller, “asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyacını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulundurabilen tesisler”⁸ şeklinde ifade edilmektedir.

Otel işletmelerinin tanımlarına bakıldığında genel olarak konaklama ve yeme-içme işlevi üzerinde durulmaktadır. Yani otel işletmelerinin ana görevi misafirlerin konaklama ve yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamaktır. Fakat bugünün koşullarında otel işletmelerinin sadece konaklama ve yeme-içme gibi fonksiyonları yerine getirmesi beklenemez. Otel işletmeleri bu temel işlevlerini yerine getirmenin yanı sıra rekabetin bir gereği olarak insanların günlük yaşamda gereksinim duydukları faaliyetleri karşılayacak hizmetleri de vermektedirler.⁹

⁵ Ahmet Aktaş, **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**, Aziz Matbaası, Antalya, 2002, s.26

⁶ Kozak vd., **Otel İşletmelerinde Destek Hizmetleri**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2012, s.51

⁷ İbrahim Yılmaz, “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği, **Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, s.4

⁸ Nazmi Kozak, Meryem Kozak ve Metin Kozak, **Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008, s.48

⁹ Aktaş, s.25

1.1.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri birçok nedenden dolayı kuruldukları bölge için oldukça önemlidir. Bunların başında bölgenin tanıtımı açısından hayati bir rolü vardır. Dünyanın farklı bölgelerinden gelen insanların o bölgenin insanı ile karşılıklı bir ilişki kurmasında otel işletmeleri ortak bir nokta görevi görmektedir. Bu karşılıklı iletişim yerel ekonomiye dolaylı ve dolaysız katkılar sağlamaktadır. İşin ekonomik boyutuna bakıldığında; oteller, kendilerine tüketim yapabilme olanağı ile gelen ve tüketim eğilimi olan misafirleri kendine çeken önemli yerlerdir. Otel işletmelerinde müşterilerin yapmış oldukları tüketim sayesinde yerel ekonomilere hem direkt hem de bu harcamaların toplumdaki diğer bireylere dağılması ile dolaylı yönden önemli seviyede katkıda bulunmaktadır.¹⁰Oteller, yabancı kökenli misafirlerin döviz bıraktığı önemli iş noktalarıdır ve bu yönden ülkenin ödemeler bilançosuna vazgeçilemeyecek ölçülerde katkıda bulunmaktadır. Özellikle, turizm zenginlikleri çok ve ihracat imkânları limitli olan ülkelerde önemli döviz kaynaklarından sayılmaktadır.¹¹

Günümüzde otel işletmelerinin ortak özelliklerini tanımlayabilecek birçok nokta vardır. Bunların başında sermaye gereksinimi gelmektedir. Özellikle son zamanlarda otel işletmeleri büyük miktarlardaki sermayeye ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda işletmenin donanımı büyük bir yer tutmaktadır. Büyük miktardaki sermaye gereksinimi dolayısıyla otel işletmeciliğinde risk oldukça büyüktür. Ekonomik, siyasal ve sosyal nedenlerden ötürü turizm sektörü hızlı değişimlere oldukça açıktır. Bu da içinde rekabeti ve riskleri taşımaktadır. Hem iç pazar hem de dış pazar bağlamında bakıldığında otel işletmesi evrensel değerleri göz önünde bulundurarak üretip arz ettiği hizmetleri satma konusunda bunu baz almalıdır. Bunları yerine getiren işletmelerin doluluk oranları arttıkça maliyetlerinde bir düşüş yaşanmaktadır.¹²

Her ne kadar bu evrensel değerler ve bununla birlikte standart normlar önemli olursa olsun otel işletmelerinin kendi özelliklerini korumaları gerekmektedir. Bunları

¹⁰ Osman Avşar Kurgun ve Alparslan Usal, **Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009, s.8

¹¹ Avşar ve Usal, s.11

¹² Avşar ve Usal, s.11-12

yerine getirmek için üst yönetim ile birlikte personel de profesyonel olmalıdır. Öteki taraftan tarım ve imalat sanayi gibi diğer sektörlerde makineleşme nedeni ile insan emeğinden turizm sektöründeki kadar yararlanılmamaktadır. Turizm endüstrisindeki bu emek yoğun çalışma ile birlikte çalışanların her birinin işinin tanımlanması ve sınırlanması oldukça güçtür.¹³

Otel işletmelerinin öncelikli olarak hizmet işletmesi olduğu unutulmamalıdır. Bu bakımdan sanayi işletmelerine göre daha farklı yapılara ve özelliklere sahiptirler. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir;

Emek-yoğun işletmeler olması;

Otel işletmeleri, asli görevleri olan konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri de dâhil olmak üzere bütün hizmet sunumlarında insan gücüne bağlı olarak çalışmaktadır. Günümüzde ön büro, muhasebe vb. bölümlerde bilgi işlem teknolojileri kullanılsa da buradaki insan gücüne dayalı hizmet görmezden gelinmemelidir. Ayrıca bahsedilen bölümlerde her ne kadar bilgi işlem teknolojileri önemli yere sahip olsa da bu teknolojik yapılanmaların otel işletmelerinde girebileceği alanlar sınırlıdır. Çünkü otel işletmelerine tatil, iş vb. amaçla gelen misafirler bu tip işletmelerde aynı zamanda psikolojik olarak da tatmin edilmek isterler.¹⁴Bunun yanı sıra, oda temizliği, restoranların servise hazır bulundurulması, müşterilerin karşılanması gibi hizmetler insan tarafından ve psikolojik tatmini göz önünde bulundurarak gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerinin emek-yoğun bir yapıya sahip olduğu açıkça ortadadır.

Dinamik yapı olması;

Otel işletmeleri yapıları gereği dinamik olmak zorundadırlar. Müşterilerin, sürekli değişen isteklerini karşılamanın yanı sıra gelişen teknolojik donanımları da bünyesinde bulundurmalıdır. Bu gereklilik otel işletmelerinin sürekliliğini sağlayacaktır. İşletmelerin sürekliliği ise ancak müşteri memnuniyetini gerçekleştirebildikleri sürece mümkün olacaktır.¹⁵Bu bağlamda bakıldığında otel işletmelerinin dinamik yapı olması önemli özelliklerinden birini oluşturmaktadır.

¹³ Saime Oral, **Otel İşletmeciliği ve Verimlilik** Analizleri, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004, s.25

¹⁴ Şener, s.18

¹⁵ Lee, S. and Heo, C.Y. (2009). "Corporate Social Responsibility and Customer Satisfaction among İS Publicly Traded Hotels and Restaurants" *International Journal of Hospitality Management*, 8:635

Riskin fazla olması;

Turizm genel yapısı itibariyle kırılğan bir sektördür. Ülkede yaşanan her türlü olumsuz durum (terör, savaş, hastalık vb.) turizmin olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır. Turizmin sektöründeki bu kırılğan yapı otel işletmeleriyle tamamen iç içedir. Yaşanacak olumsuzluk, ilk olarak turizmin arzı durumdaki otel işletmelerini etkileyecektir. Bu olumsuzlukların yanında otel işletmeleri sermayelerinin çoğunu sabit değerlere (duran varlıklara) yatırmaktadır. Yapılan sabit yatırımlar yıllar geçtikçe değerini kaybedecektir. Yapılan sabit yatırımların fazla olmasına bağlı olarak amortisman giderleri de fazlalaşacaktır. Bu durumun oluşması, işletmelerin hesaplarında nakit sıkıntısı yaşamasına neden olabilmektedir.¹⁶

Üretilen mal ve hizmetin elde bekletilememesi; 7 / 24 Faaliyet

Otel işletmeleri misafirlere mal ve hizmetlerini ancak onlar istedikleri zaman verebilirler. Kısacası, gelen misafirler mal ve hizmeti almak istemeden onu satmak mümkün değildir. Bu durumda beraberinde farklı sıkıntıları doğurmaktadır. Örneğin, bugün satılamayan bir odanın o işletme için artık bir zarar olduğu söylenebilir. Çünkü oda için gerekli yatırım zaten yapılmıştır. O odanın her boş geçen günü, işletmeye kayıp olarak dönmektedir.¹⁷ Bu nedenle otel işletmelerindeki üretilen mal ve hizmetlerin stoklanması mümkün olmadığı söylenebilir.

Otel işletmelerinde konuklara sunulan hizmetler ve imkânlar, talebin olması ile ortaya çıktığından, talebi bulunmayan yiyeceklerin daha önceden hazırlanarak, talep olduğunda satılması söz konusu değildir. Aynı şekilde, otelde bir oda günlük olarak satışa sunulur. Yani her defasında satışa sunulduğu zaman süresi bir gündür, 24 saattir. Otel odası satılmadığı takdirde o günkü satışı başka bir güne aktarmak mümkün değildir.¹⁸ Başka bir ifadeyle, sunulan ürünler ve hizmetler zamana karşı duyarlıdır ve saklanması da mümkün olmamaktadır.

Hizmetlerin yerine getirilmesi için bölümler ve personel arası işbirliğinin gerekli olması;

Otel işletmeleri karmaşık örgüt yapılarına paralel olarak birçok yönetim bölümlerini de bünyesinde barındırmaktadır. Bu yönetim bölümlerinin birbirleri ile

¹⁶ Şener, s.19

¹⁷ Orhan Batman, **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Değişim Yayınları, Sakarya 2008, s.15

¹⁸ Şener, s.22

çok iyi iletişim içerisinde olmaları gerekmektedir. Özellikle önbüro bölümü kat hizmetleri ve muhasebe bölümleri ile sürekli iletişim içerisinde. Önbüro bölümü ile kat hizmetlerinin bu kadar sıkı ilişkide olmasının nedeni otele giriş çıkış yapan misafirlerin sıklığından kaynaklanmaktadır.¹⁹ Bunun yanı sıra, mutfak hem önbüro hem de yiyecek-içecek bölümleriyle yakın ilişki içerisinde olmalıdır. Bu ilişkiler bütünü otel işletmelerinde bir noktada bitmemektedir. Bunun nedeni ise verilen hizmetin her bölüm ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkisi olmasıdır.²⁰ Örneğin; yeni gelen bir misafire söz verilen saatte verilemeyen bir oda, öncelikli olarak kat hizmetleri bölümünü bağlayan bir durum olsa da, onu yönlendiren önbüro bölümünün de bundaki payı gözden kaçırılmamalıdır. Aynı şekilde mutfakta hazırlanan yemeklerin misafirlere yetmemesi gibi bir durum her ne kadar mutfak bölümünü ilgilendirse de, onu bilgilendiren ön büro bu olumsuz durumun dolaylı etkilenecektir.²¹ Buna bağlı olarak otel işletmelerindeki bölümler arası ve personel arası işbirliği son derece önemli bir noktadadır.

1.1.2. Otel İşletmesinin Organizasyonu

Otellerde organizasyon, planda oluşturulan hedeflere erişmek için tespit edilen yöntemler kapsamında kurum yapısı oluşturmayı ve amaçlanan basamakları minimum sürede ve minimum harcama ile gerçekleştirmek adına uygulanan çabaların tümü olarak ifade edilir.²² Otel işletmelerinin genel fonksiyonları, gelen konukların konaklama, karınlarını doyurma ve rekreatif ihtiyaçlarını kaliteli bir biçimde karşılamaktır. Konaklama işletmelerinin hedeflenen amaçlarına erişebilmesi için planlama, örgütleme, yöneltme ve kontrol işlevleri düzenli bir biçimde yapılmalı, organizasyon düzeninde sistemli bir yapı kurulmalıdır.²³

Organizasyon, kurumu oluşturan birimler arasındaki ilişkileri planlayan ve önceden belirlenen amaçlara erişmek için üst idare tarafından belirlenen biçimsel bir

¹⁹ Murat Emeksiz ve Medet Yolal, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007, s.35

²⁰ Kemal Kantarcı ve Altuğ Yörükoğlu, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 1998, s.48

²¹ Sıdıka Bulduk, **Gıda ve Personel Hijyeni**, Detay Yayınları, Ankara, 2003, s.59

²² Aktaş, s.73

²³ Emeksiz ve Yolal, s.41

yapıdır. Bu biçimsel yapı, bütün kalite aşamalarının da ilk adımı konumundadır.²⁴ Kurum yapısı oluşturulmamış ve kurum şeması bulunmayan bir konaklama firmasının, kaliteli ürün ve hizmet sunması mümkün değildir. Bunun sebebi kurulan bu yapının görev açıklamaları ve ilişkilerinin yetki ve görevler kapsamında kesin bir biçimde oluşturulmamasından kaynaklanmaktadır.²⁵

Konaklama hizmetleri otelcilik işlemlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesinde oldukça önemlidir. Otelde konaklayan misafirlerin oda, yiyecek-içecek gibi temel gereksinimlerinin karşılanması ve oda tahsis edilmesi bu birimler tarafından yapılmaktadır. Bu bölümlerde konaklama hizmetlerinin arza hazırlanması, arzı ve ücretlerin hizmet bedellerinin müşteriden alınmasının yanında, konukların ve diğer birimlerin bilgilendirilmesi gibi diğer faaliyetler de yerine getirilir. Bir otelin kalitesi, idare anlayışı, büyüklüğü ve fiziksel yapısı idare ve organizasyon yapısının oluşturulmasında ve şekillenmesinde oldukça önem teşkil etmektedir.

Otel işletmeleri organizasyon yapılarını düzenlerken kısa ve uzun dönemli hedeflerini göz önünde bulundurmalıdır. İşletmenin geleceği açısından bu uzun döneme yönelik hedeflerle, kısa dönemli hedeflerin birbirleriyle çelişmemesi gerekir. Aksi takdirde, işletmenin insan kaynakları ve mali kaynakları amaca uygun biçimde kullanılmaktan uzak kalarak ve dolayısıyla otel işletmesinin istenilen ölçüde büyümesi ve gelişmesi gerçekleşmeyecektir. Otel yöneticileri bu muhtemel olumsuzlukları yaşamamak için, işletmenin özelliklerini de dikkate alarak en uygun organizasyon yapısını oluşturmaları gerekir.²⁶

Günümüzde gerçekleşen teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmeler otel işletmelerinin organizasyon yapılarında önemli değişiklikler göstermiştir. Bu değişikliklerle birlikte otellerin kapasiteleri, sayıları, pazar alanları, sunuş, satış biçimleri ve örgütlenme şekilleri önemli değişiklikler göstermiştir. 1950'li yıllardan sonra otel organizasyonlarındaki değişikliklerde dikkati çeken en önemli nokta işlevlerin gruplandırılmasıdır. Bu dönemde, otel organizasyonu, otel resepsiyonu, tek tip hizmetler ve oda hizmetleri otel yöneticisine bağlı ayrı ayrı bölümler olarak kabul

²⁴ İsmail Efil, **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**, Dora Yayınları, Bursa, 2010, s.34

²⁵ Aktaş, s.76

²⁶ Nazmi Kozak, **Otel İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008, s.56-57

ediliyordu.²⁷ 70'li yıllardan sonra, özellikle büyük otel işletmelerinde odalar bölümü, yiyecek-içecek bölümü için de yönetici yardımcıları atanmıştır. Yine bu dönemde zincir otellerde halkla ilişkiler, satış, pazarlama ve satın alma bölümleri oluşturulmuş ve bu bölümlerde uzman personel çalıştırılmaya başlanmıştır.²⁸

İşlevsel bölümlere ayırma, organizasyon amacıyla kullanılan en basit ve yaygın bir yöntemdir. Aynı özellikteki işlerin bir araya getirilmesi ile gerçekleştirilmektedir. Özellikle işletmeler için önemli olan işler birleştirilerek bölümlere ayırma yoluna gidilmektedir. İşlevsel bölümlere ayırma otel işletmelerinde yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Etkinlik ve hizmetlerin özellikleri ve türüne göre gerçekleştirilen bu gruplandırma bölümlerin sayısı, iş bölümü ve uzmanlaşma derecesine, bu da işletmenin büyüklüğü ile personelin niteliğine bağlı olmaktadır.²⁹

İşlevsel bölümlere ayırmanın yararları; basit ve kesin olması, mantıklı ve doğal bir temele dayanması, mesleki uzmanlaşmayı sağlaması, verimliliği desteklemesi, işe alım ve eğitimin kolaylaşması, üst yönetim denetimini kolaylaştırmasıdır. Sakıncaları olarak da; işlevselleşmeden dolayı işletmenin tüm hedeflerine ters düşen davranışların gelişebileceği, yöneticilerin ilgisini çekmeyen işlerin de işlevselleşme nedeniyle kendilerine bağlanabileceği, bölümler arasında sürtüşmelere ve yetki sınırları açısından çatışmalara yol açabileceği söylenebilir.³⁰

İşletmelerde planlama aşamasında belirlenen amaçlara ulaşabilmek için kurulması gereken sistematik yapı, organizasyonu oluşturmaktadır. Otel işletmelerinin organizasyon yapısının nasıl oluşturulacağı ve bu yapıya nasıl işlerlik kazandırılacağı hususu üzerinde bir görüş birliği bulunmamaktadır. Ayrıca otel işletmelerinde daha önceden belirlenmiş olan hedeflere istenilen sürede, en verimli ve en ekonomik şekilde ulaşabilmek için amaca uygun iyi bir organizasyon yapısının oluşturulması gerekmektedir. Bunu gerçekleştirirken işletmenin büyüklüğü, personel, hedefleri, kuruluş yeri ve verilen hizmetlerin özellikleri büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla, otel işletmeleri için tek model organizasyon yapısından söz

²⁷ Fermani Maviş, **Otel Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006, s.11

²⁸ Maviş, s.12

²⁹ Kozak, s.63

³⁰ Celil Çakıcı ve Murat Azaltun, **Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, 2008, s.39

edilememektedir. Nitekim günümüzde, otel işletmelerinde, işlevsel, doğrusal ve karma örgütlenme modelleri uygulanmakla birlikte genel olarak büyük otel işletmelerinde karma organizasyon modeli kullanılmaktadır. Bu modelde organizasyon yapısı yukarıdan aşağıya doğru daha da genişleyen bir görünüm oluşturmaktadır. Modelde, organizasyonun üst düzey yönetim, orta düzeydeki yöneticiler ve alt kademedeki çalışanlar olmak üzere üç değişik aşamadan oluştuğu görülmektedir.³¹

Üst düzey yönetim, otelin düzenli ve verimli işletilmesinde, fonksiyonlarını yerine getirebilen bir yönetimin gerçekleşmesinde ve kararların alınmasında sorumlu bulunan kişilerden oluşmaktadır. Bunun yanı sıra üst yönetim, işletme bütçesinin belirlenmesi, satış planlarının hazırlanması, nitelikli elemanların seçimi, var olan sistemin yürütülmesi, işleyişinin kontrolü, uzun vadeli ve işletmenin temel amaçlarına yönelik stratejik kararların alınması görevini yerine getirmektedir.³²

Orta düzeydeki yöneticiler yalnızca otel içerisinde sorumlu oldukları bölümlerdeki etkinliklerle ilgilenmektedir. Bu düzeydeki yöneticilerin sayısı ve işlevleri otelin büyüklüğüne ve kapasitesine göre değişmektedir. Orta düzeydeki yöneticilerin, otel işletmelerinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu düzeydeki yöneticiler, faaliyet alanında uzmanlık kazanmış kişilerdir. Alt kademedeki çalışanlarla üst düzeydeki yöneticiler arasında iletişimi sağlamaktadırlar.

Otel işletmelerindeki organizasyon yapısının en alt kademesini oluşturan alt basamak personel ise; resepsiyon görevlileri, kat görevlileri, mutfak görevlileri, garsonlar, komiler, santral memurları, çamaşır görevlileri, asansörcüler ve teknik servis görevlileri gibi yalnızca kendi görevlerini yerine getiren, iş planlaması ve eşgüdüm konusunda fazla söz sahibi olmayan elemanlardır.³³

Otel işletmeleri ekonomik, sosyal, küresel ve teknik gelişmeler sonucunda organizasyon yapılarında değişikliklere gerek duymuşlardır. Yönetim alanında, organizasyon ve organizasyon yapısı haricinde başka hiçbir konu bu kadar değişime uğramamıştır. Zira organizasyon konusunda geleneksel bakış açıları sorgulanmış,

³¹ Şener, s.94-95

³² M. Akoğlan Kozak, **Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009, s.86

³³ Orhan Batman, **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Değişim Yayınları, Adapazarı, 1999, s.76-77

işletmelerin içerisinde bulunduğu aktif ortam içinde oluşan değişimler organizasyon yapılarını da etkileyerek yeni bir denge arayışı ortaya çıkmıştır. Çünkü otel işletmelerinin çevre içinde yaşamını devam ettirebilmesi, hedeflerine ulaşabilmesi ve kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanabilmesi için organizasyon yapıları ortamda oluşan değişimlere uyum sağlamak zorundadır.³⁴ Organizasyon yapılarında değişime neden olan etkenler ise; işgücünün yapısı, teknoloji, ekonomik koşullar, sosyal eğilimler, uluslararası ilişkiler ve rekabet koşulları olmaktadır.

Turizm işletmelerinde yönetim kişisel çalışmalarla değil, grup olarak elemanların çalışması ile gerçekleşmektedir. Sözelimi bir otel bölümler itibariyle karmaşık ve birbirine sıkı sıkıya bağımlı bir hizmet yapısına sahiptir. Bu açıdan iyi bir yönetimde otelde sunulan hizmetlerin ve yapılan etkinliklerin en iyi şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

İşletmelerin kaynakları ve olanakları sürekli olarak değişmektedir. İşletmeler varlıklarını sürdürebilmeleri ve etkinliklerinde başarılı olabilmeleri için, yönetim yönünden zaman zaman değişikliklere uğramaktadır. Yönetim bu değişikliği yaparken, yaratacağı etkileri de bilmek zorundadır. Zira yönetimin aldığı her karar, içinde bulunduğu sosyal ortam ile doğrudan ya da dolaylı olarak etkileşim içindedir. Bu açıdan turizm işletmelerini, toplumda oluşan olaylardan ayrı olarak düşünme olanağı bulunmamaktadır.³⁵

Tüm sektörlerde olduğu gibi konaklama sektöründe de teknolojik gelişmenin getirdiği üretim artışı durgun bir noktaya ulaştığında verimliliği arttırmak için değişik seçeneklerin denendiği görülmektedir. Ancak otel işletmelerinde, işletme yönetimine özgü bazı modern yönetim tekniklerinin uygulanması, diğer endüstri kuruluşlarına oranla daha yavaş olmuştur. Bunun esas nedeni de, otel işletmelerinin mülkiyet ve yönetim yapısının genelde aile bireylerinden oluştuğu işletmeler olmasından kaynaklanmaktadır.

Otel işletmeleri, etkinliklerini öngörülen hedeflere ulaştırabilmek için yönetim işlevlerini aktif bir şekilde işler duruma getirmeleri gerekmektedir. İşletmenin başarıya ulaşması bu işlevlerin bir plan ve uyum içinde uygulanmasını zorunlu

³⁴ İter Akat, Gülay Budak ve Gönül Budak, **İşletme Yönetimi**, Barış Yayınları, İzmir, 1999, s. 317

³⁵ Kozak, s.101-102

kılmaktadır.³⁶Bu açıdan otel yöneticileri yönetim işlevlerini yerine getirirken aktif bir iletişim süreci içerisinde, görevlerin yapılmasını en uygun zamanda, en uygun iletişim kanalını kullanarak en uygun bildirim iletilmesi suretiyle gerçekleştirebilirler.

Otel işletmesindeki bölümler, gelir ve maliyet merkezleri olarak kategorize edilebilir. Gelir merkezleri, hizmet ya da malların konuklara satılmasıyla otel için gelir oluşturan bölümlerdir. Odalar bölümü, yiyecek içecek bölümü, rekreasyon bölümü ve SPA gelir merkezlerine örnek bölümlerdir. Destek merkezler olarak da bilinen maliyet merkezleri, doğrudan gelir oluşturmak yerine işlevsel olarak gelir merkezlerini destekleyen bölümlerdir. Yönetim, insan kaynakları, muhasebe, güvenlik bölümleri de destek merkezlerine örnek olarak gösterilebilir.³⁷

1.1.2.1. Yönetim Bölümü

Yönetim bölümü, otel işletmesinin büyüklüğüne bağlı olarak, yönetim kurulu, otel müdürü, otel müdür yardımcıları gibi üst kademe yöneticilerin bulunduğu bölümdür. Bu bölümde işletmenin, belirlenen örgütsel amaçlar doğrultusunda yönetilmesi, organizasyonun yapılandırılması ve denetlenmesi, örgütsel kaynakların en etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için faaliyetler sürdürülür.

Yönetim bölümü, otel işletmesinin faaliyetlerinin en iyi şekilde sürdürülebilmesi için gerekli faaliyetleri belirler, faaliyet alanlarına göre belirlenen bölümlerin yöneticilerini görevlendirir ve onlara yetkileri devreder.

1.1.2.2. Odalar Bölümü

Diğer adı, konaklama bölümü olan odalar bölümü, otelin en çok gelir getiren bölümüdür.³⁸Çoğu otel işletmesinde, işletmenin varlığı için temel bölümdür. Odalar bölümü, ön büro ve kat hizmetleri bölümlerinden oluşmaktadır.³⁹

³⁶ Saime Oral, **Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005, s.33-34

³⁷ Hülya Kurgun, **Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008, 75

³⁸ Kurgun, s.85

³⁹ Akıncı, 53-56

Ön büro bölümü;

Konaklama işletmelerinin beyni olarak tanımlanabilen ön büro, konukların karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir. Otel işletmelerinde konuk ile otel arasındaki bağ ve başlıca temas noktasıdır. Yirmi dört saat hizmet vermesi, konukların diğer bölümlerle iletişimini sağlaması, otelde sunulan tüm hizmetlerle ilgili konukları bilgilendirmesi, istek ve şikâyetlerin tümüyle ilgilenen bölüm olması, ön büro bölümünün önemini artırmaktadır.⁴⁰

Ön büro bölümü kendi içerisinde alt bölümlere ayrılmaktadır. Bunlar rezervasyon, resepsiyon, ön kasa, danışma ve santral olarak beşe ayrılır. Ön büro bölümünün etkinliği, otel işletmesinin faaliyetlerinin düzgün ve verimli bir şekilde yürütülmesinde çok önemlidir.⁴¹

Kat hizmetleri bölümü;

Odalar bölümünün destek birimi olarak çalışan kat hizmetleri, genel olarak temizlik hizmetlerini yerine getirir. Ana fonksiyonları; konukların kullandığı odaların ve diğer alanların temizliği ve hazırlanması, cilalama işleri, konuklara çamaşırhane hizmetlerinin sağlanması, kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgilenilmesi, haşaratla ilgilenme, çarşaf değiştirme, lekeleri çıkartma, konuklara gerekli konforu, ilgiyi ve temiz hizmeti vermek olarak değerlendirilebilir.⁴²

Kat hizmetleri bölümü konukların memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Çünkü otele gelen konukların beklentileri arasında hiç şüphesiz ki, genel olarak otelin ve odaların temizliği ve düzeni olacaktır. Dolayısıyla kat hizmetleri bölümü faaliyetlerinin başarısı otelin genel başarısına katkıda bulunacaktır.

1.1.2.3. İnsan Kaynakları Bölümü

İnsan kaynakları biriminin görevi kurum için gereken insan kaynağını bulmak ve bu kaynağın en iyi şekilde kullanılmasını sağlamaktır. İnsan kaynakları bölümünün temel işlevi, insan kaynağını en etkin ve verimli şekilde kullanarak iş

⁴⁰ Akıncı, s.53

⁴¹ Ayhan Gökdeniz ve Yakup Dinç, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011, s.25

⁴² Akıncı, s.54

yaşamının kalitesini yükseltmektir.⁴³ Otel işletmelerinde insan kaynakları bölümü, işgücü planlaması, iş analizi, personeli işe alma, eğitime, işe alıştırma, kariyer planlama, performans değerlendirme, ödül yönetimi, ücretlendirme gibi fonksiyonları gerçekleştirir.⁴⁴

Konaklama hizmetleri, otel kuruluşlarında çalışan mevcudunun en çok olduğu birimdir. Bu sebeple konaklama hizmetleri birimi ile insan kaynakları birimi iletişimi çok önemlidir. Özellikle görevlilerin var olması ve bulunması, en iyi biçimde görevlendirilmesi için konaklama hizmetleri ile birlikte insan kaynakları birimi beraber hareket eder. Bu iki birimin yakın çalışmasını gerektiren başka mevzular ise görevlilerin belli aralıklarla eğitim aldırılması, performanslarının incelenmesi ve yükseltilmesi ve sosyal güvencelerinin sağlanması gibi mevzulardır.⁴⁵

Ayrıca, birim görevlilerinin işe devam edip etmeyecekleri ile ilgili durumlar (devam edilen günler, izinli olunan günler vb.) insan kaynakları birimine sistemli olarak ulaştırılır. Aslında her birim idarecisinin altında görev alan bulunduğundan, insan kaynakları idaresi mevzusunda belli bir oranda tecrübeli olmaları beklenir. Bütün birim idarecileri, insan kaynakları idaresiyle alakalı olarak yetersiz olduklarını idrak ettikleri mevzularda insan kaynakları idarecisi ile iletişim kurarak kendi birimleri için destek isteyebilirler.

1.1.2.4. Muhasebe Bölümü

Muhasebe bölümü, işletmedeki finansal nitelikli faaliyet ve işlemlerin kayıt, sınıflandırma, analiz ve yorumlamasını yaparak başta yöneticiler olmak üzere ilgililere özet bilgi üreten birimdir. Gelirin, giderin ve varlıkların takibini yaparak, yöneticilerin ihtiyaç duyacağı her türlü mali raporların hazırlanmasından sorumludur.⁴⁶

Muhasebe bölümünün otel işletmesindeki diğer bölümlerle koordinasyon içinde çalışması, bölümün etkin ve verimli olabilmesi için gereklidir. Ancak bu

⁴³ Dursun Bingöl, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Arıkan Yayınları, İstanbul, 2006, s. 38

⁴⁴ Kozak, s.45

⁴⁵ Demir ve Güzel, **Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2005, s.102-103

⁴⁶ Gülruh Özışık Gürbüz, **İşletmelerde Ücretlendirmenin İlkeleri**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002, s.73

sayede, işletmede gerçekleştirilen tüm işlemlerin doğru ve düzgün bir şekilde muhasebeleştirilmesi sağlanabilecektir.⁴⁷Otel işletmesinin başarısı, muhasebe verilerinin kayıt altına alınması, yorumlanması, analiz edilmesi, yönetime karar almada yardımcı olması, eğitilmiş ve etkin bir biçimde çalışan muhasebe çalışanlarına sahip olmasına bağlıdır.⁴⁸

1.1.2.5. Teknik Hizmetler Bölümü

Teknik hizmetler bölümü, otelin diğer bölümlerinde kullanılan araç, gereç ve ekipmanların her zaman en iyi şekilde işlevlerini yerine getirecek şekilde hazır bulunmasını sağlamakla görevli bölümdür. Ayrıca, elektrik, ısı, havalandırma, soğutma ve su tesisatlarının genel bakım ve onarımlarından da sorumludur. Teknik hizmetler bölümü, bir destekleyici hizmet bölümüdür ve faaliyetlerini konukların görmediği alanlarda yürütmektedir. Otelde konaklayan misafirlere yüksek düzeyde hizmetin verilebilmesinde bu bölümün önemi büyüktür.⁴⁹

1.1.2.6. Pazarlama ve Satış Bölümü

Otel işletmelerinde satış ve pazarlama bölümü, otelin sunduğu ürün ve hizmetlerin tanıtım ve reklamını yapmak, acenteler ile anlaşmalar yaparak oda satışlarını gerçekleştirmek, ziyafet ve kongrelerle ilgilenmek ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmekle sorumlu bölümdür. Otel işletmeleri artan rekabet ve piyasa koşullarından dolayı karlılığını artırmak için ürettiği mal ve hizmetlerin reklam ve satışını başarılı bir şekilde yürütecek pazarlama örgüt yapısına sahip olması gerekir.⁵⁰Pazarlama ve satış bölümü, otel işletmesinde sunulan, başta oda ve yiyecek içecek hizmetleri olmak üzere, tüm hizmetlerin tanıtılmasından ve satılmasından sorumludur. Otellerin de diğer tüm işletmeler gibi ayakta kalabilmesi için ürünlerini satmaya ihtiyacı vardır. Dolayısıyla pazarlama ve satış bölümünün otel işletmesinin başarısında rolü büyüktür.⁵¹

⁴⁷ Yücel Yılmaz, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Etap Yayıncılık, İstanbul, 2010, s.57

⁴⁸ Süleyman Uyar ve Esin Yelgen, "Konaklama İşletmelerinin Muhasebe Eğitiminden Beklentileri" **Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 14 (2):327-348, 2012, s.333

⁴⁹ Zeki Akıncı, **Otel İşletmeciliği**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2011, s.64

⁵⁰ Kurgun vd., s.58

⁵¹ Batman, s.129

1.1.2.7. Güvenlik Bölümü

Güvenlik bölümü, konukların can güvenliğinin ve eşyalarının ve otelin tesis ve demirbaşlarının korunmasından ve güvenliğinden sorumludur. Otel işletmelerinde, istenmeyen olaylar (kaza, hırsızlık, kavga, ölüm, terör, yangın, vb.) meydana gelebilmektedir. Konukları rahatsız edecek ve korkutacak bu tür olaylara karşı önleyici tedbirler almak güvenlik bölümünün sorumluluğu altındadır. Otel işletmesinde hizmet kalitesi çok üst düzeyde olsa bile, yaşanacak kötü olaylar işletme hakkında konukların olumsuz bir imaja sahip olmalarına neden olacaktır. Bu yüzden, sunulan güvenlik hizmeti, otel işletmeleri açısından çok büyük önem arz etmektedir.⁵²

1.1.2.8. Yiyecek İçecek Bölümü

Yiyecek-içecek bölümü, otel işletmelerinde müşterilerin her türlü yiyecek ve içecek ihtiyacını, ziyafet ve oda servisi de dâhil olmak üzere karşılayan bölümdür.⁵³ Yiyecek-içecek bölümü genel olarak; mutfak ve restoran alt bölümlerinden oluşur. Otelin büyüklüğü ve sunduğu hizmet türüne göre birden fazla restoranın, mutfağın, pastanenin ve rekreasyon birimlerinin olması söz konusu olabilir.⁵⁴ Bu bölüm ile otelin çeşitli restoranlarında, banket vb. servis alanlarında konuklara sunulmak üzere yiyecek içecek maddelerinin tedariki, depolanması, hazırlanması ve korunması işlemlerini gerçekleştirilir.⁵⁵ Yiyecek ve içecek satışları otel işletmelerinde çok önemlidir ve potansiyel olarak karlı olabilecek her ürünün iyi araştırılması, otelin başarısı ve kârlılığı açısından önemlidir.⁵⁶ Müşteri ve iş gören etkileşiminin çok sık yaşandığı bölümde sunulan yiyeceklerin kalitesi ve hijyeni yanında iş görenin niteliğinin müşteri memnuniyetinde önemli olması bu birimlerde istihdam edilecek elemanları önemli hale getirmektedir.

Hizmet bölümleri içerisinde yer alan yiyecek-içecek bölümü; konaklama bölümünden sonra en fazla gelirin sağlandığı ve müşteri-personel ilişkisinin en yoğun yaşandığı alanlardır. Yiyecek-içecek bölümü temel olarak satın alma, mutfak

⁵² Maviş, s.52

⁵³ Alptekin Sökmen, **Konaklama ve Yiyecek İşletmelerinde Servis Tekniği ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009, s.37

⁵⁴ Akıncı, s.89

⁵⁵ Sökmen, s.39

⁵⁶ Batman, s.93

ve yiyecek-içecek servisi bölümlerinden oluşmaktadış.⁵⁷ Büyük otel işletmeleri restoran, ziyafet ve kongre salonları, rekreasyon merkezleri ve çeşitli servis alanlarıyla konuklara hizmet vererek yiyecek-içecek gelirlerinde çok önemli artışlar sağlamaktadır.⁵⁸ Yiyecek içecek bölümleri, gelir katkısının yanında kaliteli hizmet sunumuyla otelin reklam ve hizmet kalitesinin tanıtımında önemli rol oynar.

Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerine bağlı ünitelerinde sunulan hizmetler çok çeşitli, g ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir.⁵⁹Bu nedenle son derece karmaşık faaliyetlerin gerçekleştirildiği bölümün organizasyonu çok iyi düzenlenmelidir. Bir otelin yiyecek-içecek bölümü ancak iyi organize edilmiş, nitelikli insan gücü kaynağı ile desteklenmiş, iyi eğitim görmüş ve yeterli tecrübeye sahip bir yönetici tarafından idare edildiğinde amaçlanan sonuçlara ulaşabilecektir.⁶⁰

Yiyecek-içecek bölümü, kendi içerisinde iyi bir organizasyon yapısı ile çalışmalarını sürdürmelidir. Ayrıca tek başına faaliyetlerini sürdürmesi mümkün olmadığından, diğer otel bölümleri ile sıkı bir işbirliğini sağlayacak şekilde işlevlerini düzenlemelidir. Örneğin, mal tedarikinde satın alma bölümüyle, satışı yapılan ürünlerin kayıtları ve denetimi için muhasebe ve n büro bölümüyle, temizlik işlerinde kat hizmetleriyle, ısı ve aydınlatma konularında teknik servis ile işbirliği içerisinde olması gerekir.⁶¹

1.1.2.8.1. Otel Mutfakları ve zellikleri

Mutfak kavramı fiziki bir alanı da ifade etmektedir. Bu anlamıyla mutfak; gıda malzemelerinin stok edildiği, hazırlandığı, pişirildiği ve gerek duyulduğunda da yemeklerin yenildiği yer olmaktadır. Bu bir ev mutfağı ya da otel işletmesi mutfağı olabilir.⁶²

Mutfak kavramı otel işletmeleri açısından değerlendirildiğinde, fiziki alan ve bu alanda bulunan araç-gereerle beraber, asıl üretici güç olan insan faktörü de

⁵⁷ Kozak, s.173

⁵⁸ Dündar Denizler, **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005, s.19

⁵⁹ Sökmen, s.39

⁶⁰ Kozak, s.178

⁶¹ Nilüfer Koçak, **Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006, s.75

⁶² Denizler, s.23

tanımlamanın kapsamına alınmalıdır. Mutfak çalışanları olarak adlandırılacak bu üretim faktörünün mutfak araç-gereçleri ve çalışma alanları ile olan ilişkileri ve etkileşimleri önem kazanmakta, bu ilişki ve etkileşim sonucunda ortaya konan üretim faaliyetlerinin konuk olarak adlandırılan otel müşterisinin beslenme gereksinimleri ve yiyecek hizmetleriyle ilgili beklenti ve arzularını karşılaması ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde mutfak; çalışanları, çalışma alanları, araç ve gereçleri ile tüm bunların ilişki ve etkileşimi sonucu ortaya konan üretim faaliyetlerini içine alan bir bölüm olmaktadır. Ancak bu tanımlamaya mutfağın amacı, yani konukların beslenme gereksinimleri, beklenti ve isteklerini karşılayarak konuk memnuniyeti sağlamayı da eklemek gerekmektedir. Ayrıca otel işletmelerinin yiyecek hizmetlerini sunarken belirli bir kâr elde etme hedefinde olduğu da belirtilmelidir.⁶³

Otel işletmeleri genelde daha kârlı çalışmak için yeme, içme ve rekreasyon ihtiyaçlarını da karşılayacak yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurlar. Modern otelciliğin temel görüşü misafirlerin her türlü ihtiyaçlarını otel içinde karşılamak ve mümkün olan en fazla geliri sağlamaktır. Böylece otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümü ve birimleri büyük önem kazanmaktadır.⁶⁴

Yiyecek-içecek bölümünün otelin oda gelirlerinden sonra en büyük geliri elde ettiği düşünülürse, mutfağın da otel için önemli olması kaçınılmaz bir gerçektir. Konukların, tatil yapmak için geldiği otelden memnun ayrılabilmesi ancak onlara sunulan yiyeceklerin kaliteli, taze ve hijyenik olmasına bağlıdır. Konuklar konakladıkları odadan sabah çıkıp akşam yatmaya gelirler.⁶⁵ Ancak yeme ihtiyacı karşılanması gereken bir zorunluluk olduğundan, yiyecek ve içeceklerin çok iyi olmasını beklerler. Her türlü servis çok iyi olsa da, yiyecek-içecek servisi ve dolayısıyla da mutfağı kötü olan bir otelin müşterilerini memnun etmesi çok zordur.⁶⁶

⁶³ Sıdıka Bulduk, Nurcan Yabancı ve Hüseyin Güm, **Kurum Mutfağı**, Ya-Pa Yayınları, İstanbul, 2002, s.35-36

⁶⁴ Aktaş, s.13

⁶⁵ Nevin Cigirim ve Yasemin Beyhan, **Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen**, Kök Yayıncılık, Ankara, 1994, s.74

⁶⁶ Nazife Küçükarslan, **Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006, s.29

Otellerin büyüklük ve etkinlik türlerine göre, ana mutfağın yanı sıra, birden fazla mutfak otellerde yer alabilmektedir. Ana mutfağın dışında otellerde ziyafet mutfağı, oda servisi mutfağı, hafif yemek büfesi şeklinde yiyeceklerin hazırlandığı bar mutfağı ve menü kartlarından sipariş usulü servis yapılan alakart restoran mutfakları da bulunmaktadır.⁶⁷ Mutfak bölümünde aşçı başı, aşçı başı yardımcısı (su şefi), bölüm şefleri (soğuk, sıcak, pastane vb.), aşçılar, aşçı yardımcıları (yamakları), bulaşıkçılar ve stajyerler görev yapar.

Müşterilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılayan mutfak, aynı zamanda onların sağlıklarıyla da yakından ilgilidir. Müşterinin, tatil yapmak için geldiği otelden memnun ayrılabilmesi ancak onlara sunulan yiyeceklerin kaliteli, taze ve hijyenik olmasına bağlıdır.⁶⁸

Yiyecek içecek hizmetlerinin sunulduğu yerlerde besinlerin hazırlanması ve servisinde görevli olan iş görenin hijyen konusunda eğitilmiş ve bilgili olması hem hizmet verilen işletmenin kalitesi ve devamlılığı açısından hem de tüketici sağlığının korunması açısından çok önemlidir.⁶⁹ Yemeklerin hijyenik olmamasından kaynaklanan herhangi bir hastalık ya da zehirlenme otel adına geri dönülmesi zor olumsuzluklara neden olur. Bu nedenle, otel işletmeleri böyle bir duruma düşmemek için son yıllarda büyük önem kazanmış olan HACCP (*Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi*) sistemini yiyecek içecek alanlarında uygulamaya başlamıştır.⁷⁰

1.1.2.8.1.1. Fiziksel Koşullar

Otel işletmeleri mutfaklarında, otel konuklarının talep ve ihtiyaçlarına cevap verecek kaliteli yemeklerin düşük maliyetlerle üretilebilmesi büyük oranda mutfak çalışanlarının verimliliğine bağlıdır. Bu nedenle, otel işletmeleri mutfaklarında çalışanlar tarafından arzu edilebilen çalışma alanlarının oluşturulması gerekmektedir. Böyle bir çalışma alanında iş akışı düzenlenmeli ve çalışanı yormayan rahat bir çalışma ortamı sağlanmalıdır. Mutfağın bina içerisindeki konumu iş akışıyla yakından ilgiliyken, mutfağın aydınlatılması, havalandırılması, ısıtılması, mutfak

⁶⁷ Ahmet Aktaş ve Bahattin Özdemir, **Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005, s.11

⁶⁸ Aktaş ve Özdemir, s.17

⁶⁹ Denizer, s.39

⁷⁰ Aktaş, s.143

duvarları, mutfak tabanı ve tavanı rahat bir çalışma ortamı sağlanması için üzerinde dikkatle durulması gereken konulardır.⁷¹

Mutfağın konumu; Otel binasının mimari yapısıyla ilgili olmakla beraber bir otel işletmesinde mutfak üç şekilde konumlandırılabilir.⁷² Mutfak, otel binasının alt ya da üst katında olabilir ya da binadan ayrı bir yerde inşa edilebilir. Hangi tür konumlandırma uygulanırsa uygulansın, öncelikle mutfak için gerekli olan soğuk su, sıcak su, kirli su, buhar, elektrik, ısı, havalandırma ve çöp tesisatı gibi düzenlemelerin belirlenmesinde yarar vardır.

Mutfak, binanın üst katında konumlandırılırsa, doğal aydınlatma ve havalandırma olanağı doğmuş olacaktır ve koku, duman, yağ ve pişen yemeklerin buharı bina içerisine yayılmayacaktır. Ancak böyle bir konumlandırmada çöplerin toplanması için ayrı bir tesisatın yapılması gerekecektir. Tesisatın yapılamaması durumunda, yiyeceklerin taşındığı asansörden ayrı olarak bir çöp asansörü yapılmalıdır. Binanın üst katında yer alan mutfaklara teslim alınan ya da ana depodan çıkışı yapılan yiyecek malzemelerinin çıkarılmasında yiyecek asansörlerinden yararlanır. Bu tür yiyecek malzemelerinin taşınması için tekerlekli arabalardan yararlanması gerektiği için yiyecek asansörlerinin uygun genişliğe sahip olması gerekir. Mutfağın kare şeklinde inşa edilmiş olması istenen bir durumdur. Zira kare mutfaklar cihazların yerleşimi ve iş istasyonları arasındaki çarpışmaları engelleyeceği gibi kontrolü de kolaylaştırmaktadır. Bir otel işletmesinde mutfak için en iyi konum, hizmet verdiği servis alanları ile yiyecek malzemesi sağladığı depo ve teslim alma alanları arasında ve bu alanlarla yakın bağlantı yapılabilecek bir yerdir.⁷³

Mutfağın aydınlatılması; Aydınlatma, öncelikli olarak gerçekleştirilen iş ve işlemlerde kalite standartlarının zorunlu kıldığı bütün ayrıntıların görülebilmesi için gerekli olmaktadır. Bireylerin en uygun aydınlatma ortamında ve şartlarında çalıştırılması da onların göz sağlığı ve görme niteliğini koruduğundan aynı amaca hizmet etmektedir.⁷⁴ Otel mutfaklarında birçok ayrıntılı işin yapıldığı görülmektedir.

⁷¹ Aktaş ve Özdemir, s.21-22

⁷² Denizer, s.48

⁷³ Küçükarslan, s.48-49

⁷⁴ Necmettin Erkan, **Ergonomi**, Milli Prodüktivite Yayınları, Ankara, 2003, s.16

Bu nedenle mutfağın iyi aydınlatılması aşağıdaki sonuçlara ulaşabilmek için önemlidir,⁷⁵

- i. Mutfağın ve teçhizatın temizliği sağlanır.
- ii. Yiyecek maddelerinin kalite ve yabancı madde kontrolünü kolaylaştırılır.
- iii. Yiyeceklerin hazırlanması, süslenmesi ve servisinin başarılı bir şekilde yapılması kolaylaşır.
- iv. Personelin fiziksel ve zihinsel zorlama ve sinirlenmelerinin azalması ile hızlı ve rahat çalışması sağlanır.
- v. Yiyeceklerin servisindeki cazip görünüşü sağlar.

Mutfakta aydınlatma yapılırken dikkat edilmesi gereken noktalar vardır. Bunlardan birinci aydınlatmayı sağlayacak ışık kaynağının yeterince güçlü olmasıdır. Işığın dağılımı da aydınlatmada önemli bir etkidir. Işık kaynağı, çalışanların ya da mutfak araç ve gereçlerinin gölgelerinin yapılan işin üzerine düşmesine neden olmamalıdır. Tavanın açık renklere boyanmış olması da ışığın dağıtımında etkili olacaktır. Işığın parlar yüzeylerden yansması sonucu çalışanların gözlerini kamaştırması arzu edilmez. Dolayısıyla ışık dağıtıcıları ya da dolaylı ışıklandırma yolu tercih edilebilir. Aşırı parlaklık ve ışığın şiddetinde değişimler de istenmeyen durumlardır. Parlaklığı önlemek için lambaların üzeri buzlu camlarla kaplanabilir. Aydınlatma tesisatının sık aralıklarla kontrol edilmesi, bakım ve onarımının yapılması, süresi biten ampullerin değiştirilmesi de iyi bir aydınlatmanın sağlanmasında üzerinde durulması gerekli konular olmaktadır.⁷⁶

Mutfağın havalandırılması ve ısıtılması; Mutfak içinde belli kalitede temiz havanın devamlılığını sağlayarak çalışanlara optimal bir çalışma ortamı sunma temel amaçlardandır. Mutfakta havalandırmanın hedefi arzu edilmeyen nem, koku, is, duman ve ısıyı mutfağın dışına çekmek olmalıdır. Bunu gerçekleştirebilmek için mutfaklarda havalandırma sistemleri, fan ya da davlumbazlar kullanılabilir. Özellikle ocakların üzerinde davlumbazların kullanılması, pişen yiyeceklerden kaynaklanan ısı, koku, nem ve dumanın çekilmesi ve uzaklaştırılmasında etkili olmaktadır. Havalandırma düzeninin üzerindeki yükü hafifletebilmek açısından sıcak su boruları, tanklar, klima boruları izole edilmelidir. Bu şekilde aşırı ısınmaya yol açabilecek ısı

⁷⁵ Aktaş, s.119

⁷⁶ Çağatay Güler, **Ergonomi**, Palme Yayıncılık, Ankara, 2004, s.38-39

kaynakları da etkisiz hale getirilmiş olacaktır.⁷⁷ Otel mutfakları genellikle oldukça fazla ısınabilen ortamlardır ve çalışanların rahat çalışabilmesi için mutfak ısının kontrol altına alınması gerekir. Mutfak ısısının yazın 18° C, kışın 22° C’de tutulması halinde çalışanların rahat çalışması sağlanır.⁷⁸

Mutfak duvarları; Mutfak duvarları güzel görünümlü, aydınlık ve kolay temizlenebilir olmalıdır. Duvarların boyanmasında kullanılan renkler çalışanlar üzerinde oldukça etkilidir. Mutfakta duvarların boyanmasında uçuk renkler yerine düz renkler tercih edilmelidir. Duvarların boyanmasında kullanılan renklerin aynı zamanda ışığı yansıtacak türden olması istenir. Dolayısıyla, ışığın % 80-90’ını yansıttığı için genellikle beyaz renk kullanılması tercih edilir.

Mutfak tavanı; Mutfak içerisinde sıcak havanın dolaşımı ve personelin rahat çalışması açısından tavan yüksekliği önem kazanmaktadır. Koku, sıcaklık ve dumanın oluşturabileceği istenmeyen çalışma koşullarından kaçınabilmek açısından tavanın mutfakta diğer alanlara göre yüksek olması tercih edilir. Yüksek tavan düzenlemeleri personelin morali üzerinde de etkilidir. Tercih edilen tavan yüksekliği 4-5 metredir. Soğuk odalar ve et bölümlerinde bu yükseklik azaltılabilir. Tavanın ses geçirmesinin önlenmesi açısından nemden etkilenmeyen gözenekli malzemenin yapılması yerinde olacaktır.⁷⁹ Tavanın duvarlarla uyum sağlayacak renklere boyanması gerekir. Tavanlarda koyu renklerden kaçınılmalıdır. Koyu renk tavan olduğundan alçak göstereceğinden çalışanlarda baskı yaratabilir.

Mutfak tabanı; Mutfak tabanı kolay temizlenebilir, sert, darbelere dayanıklı, açık renkte, düz ve personelin çalışma koşullarında olumsuzluk yaratmayacak maddelerle döşenmelidir. Koridorlar mutfak boyunca iş akışını aksatmaktan çok, kolaylaştıracak biçimde eğimli ve düz olmalıdır. Soğuk odaların ve çöp depolarının taban döşemeleri özel olarak yapılmalı ve su giderleri unutulmamalıdır.⁸⁰ Mutfak tabanı için beton, mozaik ya da karo taşı kullanılmaktadır. Ancak beton kolay çatlar, yağları emer, görünüşü soğuktur. Mozaik gözeneksizdir, nem ve kir çekmez, temizlenmesi ve bakımı kolaydır. Karo taşı ise ağır işlere elverişlidir, sağlam ve gözeneksizdir, su ve yağ emmez, ancak ıslak iken kayar ve kirlenmesi kolay,

⁷⁷ Erkan, s.63-64

⁷⁸ Aktaş, s.121

⁷⁹ Ayhan Gökdemir, **Mutfak Hizmetleri Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003, s.88-89

⁸⁰ Gökdemir, 89

temizlenmesi zordur. Bununla birlikte hangi tür yer döşemesi seçilirse seçilsin, önemli olan faktörler maliyetlerin yanı sıra, kolay temizlenebilir oluşu, hijyenik olmaları, dayanıklılıkları, esneklikleri ve yürüyüş rahatlığı sağlayıp sağlayamadıklarıdır.

1.1.2.8.1.2. Mutfak Personeli ve Özellikleri

Bir otel işletmesinde mutfak, örgüt yapısı içerisinde farklı kademelerde farklı türde sorumluluklar ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda da bir hiyerarşik sıra içerisinde her kademedede sahip olunacak yetki ve sorumlulukları belirleyen işbölümü gerçekleştirilmektedir. Bu işbölümüne göre bir otel işletmesi mutfağında ortaya çıkan hiyerarşik sıralama ise; aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, aşçılar, aşçı yardımcıları, bulaşıkçılar ve stajyerler şeklindedir.⁸¹

Aşçıbaşı; Bir otel işletmesi mutfağının tüm sorumluluğunu üzerine alan ve mutfağın yönetimiyle görevli kişidir. Bu kişinin yerine getirmesi gereken ana görevler ise şunlardır;

- i. Mutfak elemanlarının seçiminde insan kaynakları müdürü ile eşgüdümlü çalışmak,
- ii. Mutfak çalışanlarının iş programlarını, izinlerini düzenlemek,
- iii. Mutfağın gerek duyduğu malzemelerin siparişini vererek tedarikini sağlamak,
- iv. Menülerin planlanmasında yardımcı olmak,
- v. Stok devir hızı ve satış analizleri verilerine dayanarak menülerde değişiklikler yapılmak üzere önerilerde bulunmak, yeni menü kalemleri geliştirmek,
- vi. Yiyecek malzemelerinin teslim alınması, stoklanması, hazırlanması, pişirilmesi ve servisi sırasında gerekli denetimlerin yapılmasını sağlamak,
- vii. Standart verim, reçete ve porsiyon çalışmalarını gerçekleştirmek, üretim planlamasına uygun miktarda ve türde yemeğin üretilmesini sağlamak,
- viii. Mutfak ile otelin diğer bölümleri arasındaki iletişimi sağlamak,

⁸¹ Klaus Dieter Mussman, Can Pahalı ve Feri Akyürek, **Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1999, s.25-27

ix. Mutfakta sağlık koruma ve sağlığa uygunluk kurallarının eksiksiz uygulanmasını sağlamak.

Aşçıbaşı yardımcısı; Mutfağın yönetiminde aşçıbaşına yardımcı olan kişidir.

Ana görevleri ise şunlardır;

- i. Aşçıbaşının olmadığı zamanlarda onun yerine geçmek ve tüm sorumluluğu devralmak,
- ii. Mutfakta bölümlerin yapacağı işleri bildirmek yani görev dağılımı yapmak,
- iii. Servis sırasında mutfağa gelen siparişleri almak ve ilgili bölümlere iletmek,
- iv. Mutfaktaki bölümlerin malzeme ihtiyacını izlemek ve aşçıbaşına bildirmek,
- v. Servise çıkan yemeklerin son kontrollerini yapmak.

Bölüm şefleri; Mutfaktaki herhangi bir bölümden sorumlu olan kişidir. Sorumlu olduğu bölümdeki konumu aşçıbaşının mutfaktaki konumuna benzetilebilir. Menüde bölümüyle ilgili yer alan her türlü yemeğin üretiminden sorumludur. Bölüm çalışanlarının eğitimi de öncelikle bu kişinin görevidir.

Aşçılar; Çalıştıkları bölümde üretilen yemeklerin hazırlanması ve pişirilmesinde görev yaparlar.

Aşçı yardımcıları (komiler); Buldukları bölümdeki aşçılara yardımcı olurlar. Çalıştığı bölümde ihtiyaç duyulan malzemeleri depolardan alır ve bölümüne getirir. Yiyecek hazırlıklarına yardımcı olur, bilgisini sürekli arttırmaya çalışır. Bulduğu bölümün temizliğini yapma görevi de bu kişilerdedir.

Bulaşıkçılar(karakazancılar); Genel olarak tüm mutfak alanının temizliğini, giderlerin rutin açılıp hijyenik şartlarda temizlenmesi ve restorandan gelen her türlü kirli tabak, çatal, bıçak gibi servis takımlarının yıkanmasından sorumlu mutfak personelidir.

Stajyerler; Aşçılık mesleğini öğrenmek amacıyla ve genellikle de bölümden bölüme geçerek, her bölümde belirli bir süre çalışarak eğitimlerini tamamlayan kişilerdir.

Günümüzde en çok faaliyette bulunulan alan olması açısından mutfak ergonomisi büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, tasarımda, yerleşimde ve çalışma koşullarının düzeltilmesinde yapılabilecek çalışmalar bu bölgeyi çok daha sağlıklı ve verimli bir çalışma alanı haline getirecektir. Ergonomik ilkelerin ışığında, çalışanlara

mutfakta en elverişli çalışma koşulları sağlandığında, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlığı korunmuş olacak ve neticede kendilerini daha az yorulmuş ve daha verimli hissedeceklerdir. Bütün iş ortamlarında olduğu gibi mutfakların da donanım boyutlarının yapılan işe ve çalışanlara uygun olması gerekmektedir.⁸²

1.2. Ergonomi Kavramı

İnsanlar çalıştıkları yerlerde soğuk-sıcak, yüksek-alçak basınç ve nem gibi değişik ortam stresleri ile karşılaşabilmektedirler. Çalışma ortamında aynı zamanda toz, duman, zehirli gaz ve buharlar, zehirleyici maddeler, radyasyon gibi farklı dezavantajlar da yer alabilmektedir. Bu arada sınıai gürültü, vibrasyonlar, yetersiz veya aşırı ışık gibi çevre etkenleri de insan sağlığını ve iş verimini etkilemektedir. Tüm bu sorunlar karşısında, insan-makine-çevre ilişkilerini inceleyerek, böyle bir ortamda insanların sağlıklı ve üretken bir şekilde çalışabilmeleri için gerekli düzenlemeleri yapmak önem kazanmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar, son yarım yüzyılda ergonomi alanının gelişimine neden olmaktadır.⁸³ Ergonomi, insanın işinde daha verimli olabilmesi için aşağıdaki işlevleri yerine getirmelidir:

- i. Çalışanın iş ortamında sağlık ve güvenlik içinde çalışması,
- ii. İşin; insanın antropometrik ölçüleri, fiziki güç ve kişisel özelliklerine uyumlu olarak tasarlanması,
- iii. Her çeşit cihaz, makine, araç-gereç ve ekipmanın insan kapasitesiyle uyumlu olmasının sağlanması,
- iv. Psiko-sosyal yönden olumlu bir çalışma ortamının oluşturulması ve iş yaşamının insancıl hale getirilmesinin sağlanması.

Tüm bu fonksiyonların gerçekleştirilebilmesi için ergonomi, insanın fizyolojik ve biyolojik özelliklerini, enerji ihtiyacını, enerjinin çalışma ile ilişkisini, gıda ve çalışma ilişkisi ile yorulmayı, insan-makine sistemlerini ve iş koşullarını incelemekte; gürültü, ışık ve renk analizi yaparak, çalışma ve dinlenme sürelerinin

⁸² Kemal Yıldırım ve Muammer Hacıbalıoğlu, "Konut Mutfakları İle İlgili Ergonomik Bir Araştırma" Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2000
<http://w3.gazi.edu.tr/~kemaly/Calismalar/mutfakergonomisi.pdf> (22.04.2015)

⁸³ Erkan, s.16

tespitine katkı sağlar.⁸⁴ Ergonomi ya da insan faktörleri mühendisliği, sistemde yer alan bireyler arasındaki ilişkileri dikkate alan bir disiplin olarak insanların sağlığını, güvenliğini, sistemin performansını optimal düzeye getirmek için kuramları, ilkeleri, tasarımıdaki veri ve yöntemleri uygulayan bir bilimdir.⁸⁵

Uluslararası Ergonomi Örgütü'nün 2000 yılında yaptığı tanıma göre ergonomi; insan ve sistemin diğer unsurları arasındaki etkileşimlerin anlaşılması ile ilgili bilimsel disiplin ve insanın iyilik halini ve genel sistem performansını en uygun düzeyde sürdüreceği biçimde kuram, ilke ve yöntemleri uygulayan meslek olarak ele alınmaktadır.

Kenneth Frank HwylMurrell, ergonomiyi insan ve iş çevresi arasındaki ilişkileri çalışan bilimsel inceleme olarak tanımlamaktadır. Murrell çevre terimi ile sadece çevredeki ortamı değil aynı zamanda insanın ister birey isterse grup içinde olsun, işin organizasyonu, işin yöntemleri, kullanılan alet ve malzemelerini de içermektedir. Etienne Grandjean, ergonomiyi insanın işiyle ilgili davranışının incelenmesi olarak tanımlamaktadır. Bu araştırmanın konusunu da iş yaşamının boyutsal çevresi ile insan olduğunu ifade etmektedir. Ergonominin en önemli prensibinin ise işleri insana uyarlamak olduğunu vurgulamaktadır. David Meister, ergonomiyi insan-makine-sistem ilişkisi bağlamında işle ilgili görevleri, insanların nasıl başardığı, davranışsal ve davranışsal olmayan değişkenlerin bu başarıyı nasıl etkilediği üzerine olan bir çalışma alanı olarak ifade etmiştir.⁸⁶

Ergonomi esas itibarıyla işin insana uygun hale getirilmesidir. Ne kadar çok uyum sağlanırsa o kadar çok güvenlik ve çalışanın etkinliği sağlanır. Çok disiplinli bir sistem olan ergonomi, çalışma ortamındaki çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili tüm çalışma koşullarıyla bağlantılıdır. Dolayısıyla gerek iş sağlığı ve güvenliği ile

⁸⁴ Bayram Ali Su, **Ergonomi**, Atılım Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2001, s.6

⁸⁵ Jan Dul and Bernard Weerdmeester, **ErgonomicsforBeginners: A Quick Reference Guide**, CRC Press, Taylor&FrancisGroup, London, 2008, p.1

⁸⁶ Petrick G. Dempsey, Michael S. Wogalter, Peter A. Hancock, "Hangi İsimle? Tanımlardaki adlandırmayı Kullanarak İnsan Faktörleri ve Ergonomi Biliminin Temel Kuruluşunu İncelemek" (Çev. H.O. Durmuş), **Theoretical Issues In Ergonomics Science**, 2000, 1 (1):3-10, <http://www.sistems.org/terimler.htm> (22.04.2015)

ilgili önlemlerin etkinliğini sağlamak, gerekse iş veriminin artmasındaki etkileri nedeniyle giderek önem kazanmaktadır.⁸⁷

Ergonomi, insanın anatomik, fizyolojik ve psikolojik özelliklerini inceleyerek ve bu verilere bağlı kalarak, insanın ürün ortaya çıkarmasına katkıda bulunan bir bilim dalı olarak tanımlanmaktadır.⁸⁸ Kaya'ya göre ergonomi, çalışanların biyolojik, psikolojik özelliklerini ve kapasitelerini göz önünde bulundurarak insan-makine-çevre uyumunun doğal ve teknolojik yasalarını ortaya koyan disiplinli bir bilim dalıdır.⁸⁹ Tınar ise ergonomiyi, endüstrileşmenin getirdiği kendine özgü kurallar ve zorunluluklar zinciri kapsamında, ekonomik etkinliklerin asıl amacı olan *insanın* kaybolup gitmesini kabullenmeyen, üstelik verimlilik gibi ekonominin gerekleriyle, insan yapısının ihtiyaçlarını uyumlu kılma iddiasında olup çabalarını bu yönde yoğunlaştıran ve bunda başarılı olan bir bilim dalı olarak değerlendirmektedir. Ergonomi aynı zamanda insanın fiziksel, psikolojik özelliklerini ve kapasitesini dikkate alarak, insan-makina-çevre ilişkilerinin bilimsel yönden düzenlenmesini ve birbirleriyle uyumluluğunun sağlanmasını hedef alan çalışmalar bütünüdür.⁹⁰

Ergonomi, iş çevresi ile çalışan ilişkisini kuran bir çalışma ortamı olarak ortaya çıkmış bir yapıdır. Ergonomi, çalışan birey ile kullandığı makine ve iş ortamı arasında en iyi uyumu sağlayarak asgari çaba ve zamanda, azami verimi sağlama yollarını ortaya koyan bir bilim dalı olarak da ele alınabilir. Bir başka ifadeyle, çalışanın işe değil, işin çalışana uydurulmasının sağlanmasıdır. Sözgelimi, çalışma masasının yüksekliğinin artırılması, çalışanın birçok kez işine ulaşmak için gereksiz yere aşağıya doğru eğilmesini önleyecek ve bu küçük değişiklikle çalışanın verimliliği üzerinde olumlu etkide bulunacaktır.⁹¹ Çalışan insanların fiziksel rahatlıkları ve beden yeteneklerini en üst düzeyde kullanabilmeleri öncelikle, kullandıkları malzemeler, çalışma yüzeyleri ve hacimlerin onların boyutlarına uygun

⁸⁷ Çağatay Güler, **Ergonomiye Giriş Ders Notları**, Ankara Tabip Odası Yayınları, Ankara, 2001, s.2-3

⁸⁸ F. Demet Çetin, Bilal Gümüş ve Y. Berivan Özbudak, "Aydınlatma Özelliklerinin Ergonomik Açıdan Değerlendirilmesi" **II. Ulusal Aydınlatma Sempozyumu ve Sergisi Bildirileri**, 8-10 Ekim 2003, Diyarbakır, s.1 http://www.emo.org.tr/ekler/32353270aacb6e3_ek.pdf(22.04.2015)

⁸⁹ Sait Kaya, "Ergonomi ve Çalışanların Verimliliği Üzerine Etkileri" **Ar&Ge Bülten**, 2008, s.25

⁹⁰ Mehmet Tanyaş, **Endüstri Mühendisliğine Giriş**, İrfan Yayıncılık, İstanbul, 2000, s.65-66

⁹¹ Kaya, s.26

olmasına bağlıdır. Böyle bir çalışma ortamında, çalışan büyük bir iş doyumu, verimiyle iş yapar.⁹²

Ergonomi, geleneksel olarak iş yaşamındaki faaliyetlerle ilgili çevrelerin, kolaylıkların ve ekipmanların dizaynı ile ilgileniyorsa da, gerçekte yaşamın tüm alanlarına kapsamlı bir biçimde uygulanabilen bir bilim dalıdır. Tüm bunlar dikkate alınarak, kapsamlı bir bakış açısı ile ergonominin yaşam kalitesine hatta yaşamın sürdürülmesine katkıda bulunabilecek bir bilim dalı olduğu söylenmektedir.⁹³

1.2.1. Ergonominin Amacı ve Önemi

Bir bilim olarak her geçen gün alanı genişleyen ergonominin amacı; herhangi bir sistem içerisinde insanın verimliliğini ve hoşnutluğunu arttırmaya yönelik çalışmalar yapmak ve bu amaç için yararlanılan bilgiyi sağlamak şeklinde ifade edilebilir. Bu anlamda ergonomi, insanın içinde yer aldığı her türlü sistemi ve sistemleri oluşturan tüm öğelerin verimlilik, uyum, insancılık, güvenlik, ekonomiklik, konfor gibi yaşam kalitesini etkileyen ilkelere göre, ilgili tüm bilimsel veri tabanından ve teknolojiden yararlanarak tasarlayan ve uygulayan bir bilim dalıdır. Ergonomi, insanların bedensel yapı, özellik, boyut ve ruhsal özelliklerinin gözetilerek uygun çevre düzeni kurulmasını ve insana uygun bir yerleşim sağlanmasını; insanların fiziksel, zihinsel, psikolojik toleranslarını gözeterek insancıl, insan merkezli tasarımların, sistemlerin oluşturulmasını amaçlar.⁹⁴

Ergonominin en önemli amacı; çalışan bireyin sağlığını iyileştirerek, yaralanma ve hastalıkların önüne geçmek ve iş verimliliğini yükselterek kazanç ve yatırımın geri dönüşünü artırmak olarak ele alınmaktadır. Bireyin performansı ile kas-iskelet sağlığı arasındaki doğrudan ilişki olduğu belirlenmiştir. Kas-iskelet hastalıkları çalışanların en yaygın ve önemli sağlık sorunları arasındadır ve işle ortaya çıkan sakatlıkların en önde gelen nedenlerindedir. Ergonominin amacı,

⁹² İzzet Duyar, “İnsanın Fiziksel Boyutlarındaki Değişmeler ve Ergonomik Açısından Önemi” 5. Ergonomi Kongresi, **5. Ergonomi Kongresi**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 1995, s.180

⁹³ Emine Gönen ve Özlen Özgen, “Yaşam Kalitesi ve Ergonomi” **5. Ergonomi Kongresi**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 1995, s.162

⁹⁴ Muhittin Şimşek, **Mühendislikte Ergonomik Faktörler**, Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1994, s.7-8

çalışanı kas-iskelet yaralanması ve hastalıklarından korumaktır.⁹⁵ Ergonomi, çalışan kişinin işi, iş aletleri ve iş çevresiyle olan ilişkilerini araştırır. Amaç sakatlanma riskini en aza indirerek insan vücudundan en yüksek verimi almaktır. Çalışma ortamı ve alışkanlıkları ile ilgili basit ayarlamalar yapmayı öğrenmenin kişinin rahatını ve verimliliğini büyük ölçüde arttıracacağı düşünülmektedir.⁹⁶

Ergonomi açısından çalışma ortamının incelenmesindeki temel amaç, çalışanların sağlık ve güvenliklerinin sağlanmasının yanında, bu yapılırken de onların fiziksel özelliklerini, fizyolojik ve psikolojik yeteneklerini en etkin biçimde devreye sokabilecekleri bir çalışma ortamı tesis ederek, verimlerini ve yapılan işin kalitesini arttırmaktır.

Ergonominin bir başka amacı da, çalışma duruşlarının iyileştirilmesiyle, çalışanın kapasitesi ve iş gerekleri dengesinin oluşturulması ve sonucunda iş güvenliği sağlığı ile sistemdeki toplam verimliliğinin iyileştirilmesinin sağlanmasıdır. Yoğun işgücü kullanımının gerekli olduğu işlerde uyumsuz çalışma duruşları, kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarına yol açtığı gibi üretimde verimsizliğe de neden olmaktadır. Ergonomi, azami performansa en düşük insan gücü maliyetiyle ulaşmaktır. Kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları; kaslarda, sinirlerde, kıkırdakta, bağlarda, birleşme noktalarında ve omurga disklerinde oluşan rahatsızlıklardır. İskelet ve kas sistemi sendromlarına ise; sabit duruşlar, sürekli ve tekrar eden hareketler, işin süresi ve sıklığı, vücudun belirli bölgelerindeki uygun olmayan duruşlardan dolayı ortaya çıkan zorlanmalar ve uygun harekete izin vermeyen işler yol açmaktadır.⁹⁷

İnsanı çalışma ortamında tehdit eden pek çok stres faktörü vardır. Bunlar ısı, aydınlatma, gürültü, hava akımı, mekân donanımları gibi fiziksel; iş yükü, iş doyumu, stres gibi psiko-sosyal; toz kir, ağır metaller gibi kimyasal ve böcek, haşarat gibi biyolojik faktörlerdir. Ergonomi bu stres faktörlerini izleyerek denetim altına

⁹⁵ Esra Yalın, "Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışma Alanının Ergonomik Olarak Düzenlenmesinin Üretim Verimliliğine Etkileri" **Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tekstil Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul, 2009, s.13

⁹⁶ Meltem Baslo, "Ofis Ergonomisi: Sırt ve Boyun Ağrılarını Önlemek İçin Ofis Ortamını Düzenlemek" İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri" **Baş, Boyun, Bel Ağrıları Sempozyum Dizisi**, Mayıs 2002, s.155

⁹⁷ Diyar Akay, Metin Dağdeviren ve Mustafa Kurt, "Çalışma Duruşlarının Ergonomik Analizi" **Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fakültesi Dergisi**, 18 (3):73-84, 2003, s.73-74

almakta ve çalışma ortamından kaynaklanan verimlilik kısıcıcı faktörlerden kurtulmayı sağlamaktadır.

1.2.2. Ergonomik olmayı Belirleyen Faktörler

Bir çalışma sisteminin ergonomik olması, başka bir ifadeyle, insancılığını birbirini izleyen dört ölçüte göre belirlenir,⁹⁸

Yapılabilirlik: Bu ölçüt, bir çalışma sisteminin ergonomik olup olmadığını belirleyen birinci basamaktaki ölçüttür. Bir çalışmanın ergonomik, diğer bir tanımla insanca olabilmesi için her şeyden önce bu çalışmanın gerektirdiği işlemlerin ve yüklenmelerin insanın biyolojik yeteneklerinin sınırları içinde olması gerekir.

Dayanılabilirlik: Ergonomik çözümlemenin ikinci basamağını oluşturan bu ölçüt, yapılabilirlik ölçütünün zaman boyutuyla ilişkilendirilmiş biçimindedir. Bu ölçüte göre bir çalışma sisteminin ergonomik olabilmesi için o çalışma sisteminin insandan istediği yetenek düzeyinin, sürdürülebilir iş başarımı sınırı içinde olması gerekir. Sürdürülebilir iş başarımı (performans) düzeyi genç ve sağlıklı bir insanın belli bir süre boyunca sürdürebileceği en üst (maksimum) iş başarısını anlatmaktadır.

Kabul edilebilirlik: Bu ölçüt ergonomik değerlendirmenin üçüncü basamağını oluşturur ve “beklenebilirlik” olarak da isimlendirilir. Bu ölçüte göre dayanılabilirlik sınırları içindeki koşulların toplumsal değer yargılarına uygun ve çalışanlar tarafından kabul edilebilir olması gerekir.

Hoşnutluk: Bu ölçüt insancılık ölçütlerinin son basamağını oluşturur. Bir çalışmanın insanca olabilmesi için, o çalışmanın, çalışmayı yapan kişinin hoşuna gitmesi gerekir. Bir çalışmanın, kişide hoşnutluk duygusu yaratması için her şeyden önce, çalışmanın kişinin yeteneklerine uygun olması, öte yandan onun beklentilerini ve özlemlerini yanıtlaması gerekir. Ergonomik ölçütlere son yıllarda eklenen beşinci ölçüt “kendini gerçekleştirebilirlik” ölçütüdür. Bu ölçüte göre bir çalışmanın ergonomik olabilmesi için o çalışmanın, insanın kendisini geliştirmesine katkıda bulunması gerekir. Çalışma, kişinin tüm yeteneklerini kullanmasına ve geliştirmesine, kendini gerçekleştirmesine olanak sağlamalıdır.

⁹⁸ Gülten İncir, **Çoklu Vardiya Çalışmasının Ergonomik Tasarımı**, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 1998, s.31-33

1.2.3. Ergonomik İş Sistemi

Genel bir yaklaşımla, aralarında belirli bir ilişki bulunan, belirli bir amaç doğrultusunda bir araya gelmiş, bir sınır ile dış çevreden ayrılan, fiziki veya fiziki olmayan elemanların oluşturduğu topluluk, sistem olarak değerlendirilmektedir. Buradan hareketle, tek bir çalışma yerini, bütün işletmeyi, bir kuruluşu ve hatta ekonomiyi bir sistem olarak tanımlamak mümkündür. Sistem, endüstriyel faaliyetleri, hem yönetim kademesindeki işleri, hem de hizmet dalındaki çalışma yerleri için geçerliliği olan bir kavramdır.⁹⁹ Genel olarak endüstriyel faaliyetlerde ele alınan sistemlerin hemen hemen tümü sosyo-tekniik sistemler olmaktadır. Dolayısıyla, iş sistemlerinde görevlerin gerçekleştirilmesi sürecinde insan ve üretim araçları girdiye etki ederek, muhtemel çevre koşulları altında çıktının oluşmasını sağlarlar.

İnsan ve üretim araçları sistemi oluşturan öğeler arasındadırlar. İş sisteminin kapladığı alana girer girmez sistemin elemanları olarak sayılırlar. İş sistemlerinde aşağıda sıralanan elemanlar yer almaktadır.¹⁰⁰

Görev: Çalışana, belirli bir amaca erişilmesini sağlayacak etkinlikte bulunması için verilen yönerge'dir. Görev genelde çıktının ne olduğunu belirten bir isimle adlandırılır ve etkinliğin ne olduğunu açıklayan bir fiille tanımlanır. Görev, bir çalışan tarafından donanım, araç ve gereçler yardımıyla girdileri çıktıya dönüştürmek için yapılan faaliyetler bütünüdür. Görev içerisinde yer alan faaliyetler fiziksel veya mantıksal olabilir. İş kavramı, çalışana atanan görevlerin bütünü'nü temsil etmektedir.

İş akışı: İş akışı sistemin süreç veya zaman içindeki davranışı olarak tanımlanabilir. İş akışında girdinin nerede (hangi atölyede veya hangi çalışma yerinde), ne zaman (hangi zaman sırasına göre), ne ile (hangi insanlarla ve hangi üretim araçlarıyla) göreve uygun olarak değiştirileceği veya kullanılacağı belirtilir.

Girdi: İş sisteminin girdisi genellikle işin konusunu oluşturan nesnelere'dir. Girdiler göreve göre hal, biçim ve durum değişikliğine uğrar veya kullanılırlar.

⁹⁹ Şimşek, s.14

¹⁰⁰ Necmettin Erkan, **Ergonomi: Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği**, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 2000, s.27-31

Sistemin nesnelere olan hammaddeler, yarı ürünler, malzeme ya da veriler girdi olarak adlandırılırlar.

Çıktı: İş sistemlerinden göreve göre, hal, durum, biçim değişikliğine uğramış ya da kullanılmış olarak sistemi terk eden elemanlara verilen addır.

İnsan ve üretim aracı: İş sisteminde girdiyi çıktıya dönüştüren kapasite olarak tanımlanabilir. İş sisteminde görevin yerine getirilmesinde herhangi bir şekilde katkısı olan alet veya makineler en genel anlamıyla üretim aracı veya çalışma aracı olarak adlandırılırlar.

Çevre koşulları: Çevre koşulları iş sistemini etkileyen ve bazı durumlarda da iş sistemi tarafından üretilen fiziksel, örgütsel ve de sosyal etmenler olarak sınıflandırılır. İklim, gürültü ve titreşim, aydınlatma seviyesi çalışma koşullarına verilebilecek örneklerdir. Çalışma koşullarındaki değişiklikler sistemin özelliklerini (girdi, çıktı, çalışan insan ve iş akışını) etkiler.

Çalışma yerlerinde karşılaşılan çoğu ergonomik sorunlar sistem yaklaşımı kapsamında incelenebilir. Endüstriyel üretim sistemlerinde ergonomi bazlı üç temel alt sistemler mevcuttur. Bunlar çevre, operatör ve kontroldür. Çevre alt sistemi; makine, faaliyet ve organizasyon; operatör alt sistemi; algılama, çalışanın karar vermesi ve kararların elle veya sözlü olarak aktarılması yani cevap verme işlemlerinden oluşmaktadır. Kontrol alt sistemi ise otomatik olarak veya operatör tarafından sistem içerisinde gerçekleştirilir. Çalışma çevresi alt sistemi kapsamına giren değişik faktörlere örnekler aşağıdaki gibi sıralanabilir;¹⁰¹

- i. Görme ve işitme ile ilgili bilgiler
- ii. Faaliyetlerin işçilere, makine/bilgisayara atanması faaliyetleri
- iii. Çalışanın vücut rahatını ve konforunu sağlayacak bir biçimde iş istasyonunun ve metodun incelenmesi
- iv. Aydınlatma, gürültü ve iklim gibi parametrelerin tespiti
- v. Yetki ve sorumlulukların dağıtımı, işgücü becerisini arttırmaya yönelik eğitimler, kazalara karşı önlemlerin alınması, çalışma saatleri, iletişim sisteminin optimizasyonu gibi organizasyon ile ilgili faktörler.

¹⁰¹ Erkan, s.36

- vi. Operatör alt sistemi çerçevesinde ergonomik açıdan iş sistemine bakıldığında ise;¹⁰²
- vii. Yetenek, uzmanlık, motivasyon faktörleri, yaş ve cinsiyet gibi değişkenleri modüle etmek
- viii. Stresten meydana gelen bilgi kaybını ve metodun operatör üzerinde oluşturduğu stresi elimine etmek gibi değişik tipteki sorunlarla karşılaşılır.

Ergonomik sistemler sosyo-teknik karakterde olduğundan bulunan birçok değişik faktör etkisi, sistemin elemanlarını da değişik şekillerde etkilemektedirler. Bu yüzden ergonomik açıdan iş sistemlerini incelemek, disiplinler arası bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır.¹⁰³

Ergonomik iş sistemlerinin temel amacı sistemin üretkenliğini ve güvenliğini optimize etmektir. Bu amaçlar doğrultusunda sistem, verimli, güvenli, konforlu ve operatörün hoşnutluğunu artırıcı yönde tasarlanmalıdır. Bu da ergonomi uzmanının, operatör ve makine arasındaki etkileşimi iyi gözlemlemesi ve değerlendirmesi ile mümkündür. Eğer istenen performans, operatörün performans limitlerinden daha fazla ise aşırı yüklenmeden dolayı sakatlanma ve kazaların meydana gelme ihtimali artar.¹⁰⁴

1.3. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi

Dünyada ve ülkemizde endüstrileşme ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda, özellikle iş ortamlarında çalışan kişilerin güvenliğine yönelik bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu yüzden gerekli önlemleri önceden alarak işyerleri güvenli hale getirilmelidir. İş güvenliğinin sağlanması insani bir zorunluluk olduğu kadar yasal bir yükümlülüktür.¹⁰⁵ İş güvenliğini temin ederek iş kazalarının önüne geçmek, oluşan kayıpları ödemekten daha kolay ve insancıl bir yaklaşımdır.

Günümüzde ciddi boyutlara ulaşan iş kazaları için gerekli önlemleri almak, güvenli çalışma koşulları sağlamak ve dolayısıyla işgörenlerin yaşamasını, sağlığını

¹⁰² Erkan, s.36-37

¹⁰³ Su, s.38

¹⁰⁴ Erkan, s.38

¹⁰⁵ Bekir Geçer, **Yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı**, Yaklaşım Yayınları, Ankara, 2004, s.7

ve bakmakla yükümlü oldukları bireylerin geleceğini korumak mümkündür. İşletmelerin iş kazalarıyla oluşan kayıplarını minimum düzeye indirmek ya da tamamen önüne geçmek, üretimin kesintisiz devamını sağlamak, işgören rotasyonunu azaltmak, işgücü verimi ve dolayısıyla toplam verimliliği sağlamak, iş sağlığı ve iş güvenliği sisteminin işgörene, işverene ve topluma yararlarının bazılarıdır.¹⁰⁶ İş güvenliğinin yetersiz kaldığı ortamlarda ortaya çıkacak tehlikelerde hem personelin, hem de işverenin güvenliği risk altında kalacaktır. Dolayısıyla iş güvenliğinin insan yaşamında önemli bir rolü olmaktadır.

İşletmelerde ortaya çıkan en önemli insan kaynakları sorunlarından biri, işgörenlerin güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamından yoksun olmalarıdır. İşletmelerin daha iyi rekabet koşullarına ulaşabilmesi için elemanların iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda planlı ve sistemli çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir. İşletmelerde kalite ve çevre sistemleriyle uyumlu bir ölçüt olan OHSAS 18001, evrensel bir standart niteliğine sahip olduğundan, sektör ya da işkolu ayrımı olmadan dünyanın her yerindeki kuruluşlarda iş sağlığı ve iş güvenliği yönetim sistemini kontrol edebilmektedir. Bu sistem işletmelerde ortaya çıkabilecek iş kazası riskine karşı önceden tahmin edilebilen ve tedbir alınabilen bir yaklaşımı bünyesinde taşımakta ve tehlikenin oluşmasını beklemeden, risk kaynağında önlem alıcı ve giderici bir düşünce yapısında olmayı gerekli kılmaktadır.¹⁰⁷

İş sağlığı ve iş güvenliği yönetim sistemi, iş görenler, yöneticiler ve denetleyicilerin rol ve sorumluluklarını belirgin hale getirerek çalışanların katılımını sağlayacaktır. Bu sistemle birlikte çalışanlar; iş sağlığı ve güvenliği risklerinin saptandığı ve alınan tedbirlerle en düşük düzeye indirildiği, yasalara uyan, hedeflerin yönetim programları belirlendiği, uygun iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin yetkin kişilere verildiği, acil durumlara hazır, performansını takip ederek sonuçlarını iyileştirme etkinliklerini başlatmak için kullanan, faaliyetlerini kontrol eden, yaptıklarını gözden geçiren ve belgeleyen bir kuruluşta iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarına gereken önemi veren bir sistemin parçası olacaklardır.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Murat Demircioğlu ve Tankut Centel, **İş Hukuku**, Beta Basım Yayım, İstanbul, 2003, s.154

¹⁰⁷ H. Serdar Şardan, **Risk Değerlendirmesi ve OHSAS 18001**, Çimento Müstahsilleri İşverenleri Sendikası Yayınları, Ankara, 2005, s.23

¹⁰⁸ Alp Esin, **İş Sağlığı ve İş Güvenliği**, TMMOB Yayınları, Ankara, 2006, s.45

Bu sistemin yer aldığı kuruluşlarda; liderliğin önemi ile üst yönetimin taahhüdü, alan yöneticilerinin güvenliğe ilişkin uygulama rollerini bütünüyle kavraması, tüm elemanların katılımı, iletişimin açıklığı, her iş görenin sağlığı ve güvenliğini bireysel gündeminde öncelikli konuma taşıması konusunda motive edilmesini öngören pozitif bir güvenlik kültürüne sahip olma öngörülmektedir.¹⁰⁹ Dolayısıyla sistemin işlediği işletmelerde OHSAS 18001'e uygun iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerinin oluşturulması daha kolaylaşmaktadır. Bu tür işletmelerde yönetim; örgüt yapısına, coğrafi konuma, pazar payına, personelin eğitim durumuna, etkinlik sürdürülen sektörün yapısına uygun olan her tür yöntemi tercih edebilmekle beraber, seçilen yöntemin her zaman için iyileştirmeye açık olması ve sürekli olarak performans gelişimine yatkın olması gerekmektedir.

1.3.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı

Sanayileşme ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda, çalışan bireylerin sağlığı ve güvenliğine ilişkin sorunların ortaya çıktığı görülmektedir. Başlangıçta gerektiği şekilde ele alınmayan bu sorunlar, gerek iş verimliliği gerekse işletmeyi tehlikeye sokmasıyla önem kazanmış ve ciddi oranda ele alınma gerekliliği doğmuştur. Bu aşamada gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda işyerlerinde çalışma düzeni ve koşullarını düzenleyen bazı kurallar ve yasalar yürürlüğe konmuştur.¹¹⁰

İş güvenliği, işyerlerinde iş risklerinden, sağlığa zarar verebilecek koşullardan korunmak ve daha iyi bir iş ortamı oluşturmak için yapılan çalışmalarını içeren bir alandır. Bir işin yapılması sırasında ortaya çıkan tehlikeler ve riskler söz konusudur. Bu tehlike ve riskler çalışanı, üretimi, üretim araçlarını ve çevreyi tehdit eder. İş güvenliği bu noktada, ağırlıklı olarak iş kazalarını ve acil durumları ortadan kaldırmak için zorunlu olmaktadır.¹¹¹ İşyerlerindeki önleyici yaklaşımın önemli uygulama araçlarından olan işyeri örgütlenmelerine, bunların etkinliğine ilişkin gerekli çalışmalarda artış görüldüğü gözlemlenmektedir. Gelişmiş ülkelerde, işyeri sağlık ve güvenlik birimleri kurma, işyeri doktoru, hemşiresi, iş güvenliği uzmanı ve

¹⁰⁹ Şardan, s.24

¹¹⁰ Geçer, s.7

¹¹¹ Rabia Özkars ve Sayiter Yıldız, "Türkiye'deki Atıksu Arıtma Tesislerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden Değerlendirilmesi, *Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 29 (3):254-261, 2013, s.256

teknik elemanı istihdam etme, iş sağlığı ve güvenliği kurulu oluşturma, güvenlik çalışan temsilcisi seçme gibi işyeri kapsamında gerçekleştirilen örgütlenme biçimleriyle birlikte; işletme dışı ortak sağlık ve güvenlik birimlerinden hizmet alımının da düzenlendiği görülmektedir.¹¹²

Bireylerin sağlık ve güvenlik içinde çalışmalarının sağlanması çözülmesi gereken en önemli sorunlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İş güvenliği, çalışma ortamlarının daha iyi ve sağlıklı bir hale dönüştürülebilmeleri için sistemli ve programlı bir şekilde üretim süreci esnasında oluşabilecek tehlikelerden, sağlığa zararlı olabilecek koşullardan arındırılması olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda hukuk, ekonomi, sosyal politika, davranış bilimleri, ergonomi, tıp, çeşitli mühendislik bilimleri, istatistik, matematik gibi disiplinlerden de yararlanmaktadır. İş güvenliği, çalışanların daha çok teknik özellikli risklere karşı korunmasını kapsayan bir anlama sahiptir. Dolayısıyla, teknik önlem ve bilgi ile koruma sağlayacak tehlikelerin belirlenmesi ve bunlar karşısında ne tür koruyucu önlemlerin alınabileceği iş güvenliği konusu içindedir.¹¹³

TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu iş güvenliğini; “işçilerin iş ortamında karşılaşılabilecekleri tehlikelerin, yok edilmesi veya azaltılması için getirilen yükümlülüklerden oluşan teknik kuralların bütününe ifade eden, iş kazaları ve meslek hastalıklarını azaltan bir bilim dalı” olarak tanımlamaktadır.¹¹⁴

İş sağlığı ve güvenliği kavramı, “işçilerin işyerlerinde işin görülmesi ile ilgili olarak meydana gelen tehlikelerden, gerek işletme içinde ve gerekse işletme dışında meydana gelen endüstriyel kirlenmeden dolayı, bedensel ve ruhsal olarak zarara uğramamaları için alınması zorunlu hukuki, teknik ve tıbbi önlemleri sağlamaya yönelik sistemli çalışmalar” olarak da tanımlanmaktadır.¹¹⁵ Bunun yanı sıra, işyerindeki çalışma şartlarının sağlık ve güvenlik içinde yürütülmesini sağlama ve

¹¹² Fatih Yılmaz, “Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri ve Örgütlenmesi: Sağlık ve Güvenlik Birimleri Hakkında Yönetmeliğin Eleştirel Bir Değerlendirilmesi” **Kamu-İş**,11 (2):89-112, 2010, s.94

¹¹³ Kadir Arıcı, **İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Dersleri**, TES-İŞ Yayınları, Ankara, 1999, s.50

¹¹⁴ TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu, **İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Alanında Temel Bilgiler**, Özdil Basımevi, İstanbul, 2011, s.10

¹¹⁵ Balkır, s.59

sonucunda, iş kazalarını ve meslek hastalıklarını en aza indiren bir bilim olarak da değerlendirilmektedir.¹¹⁶

İş sağlığı ve güvenliği, “işyerinde çalışma koşullarının meydana getirdiği, çalışanlara, makine ve tesislere veya üretime yönelik tehlike, zarar ve aksaklıkların araştırılması ve önlenmesi bakımından yapılan yöntemli çalışmaların tümü” olarak da değerlendirilmektedir. Bu tanımda, iş güvenliğinin plansız ve düzensiz bir tedbirler zincirinden çok, başlı başına bir teknik olarak ele alınması, iş güvenliğinin önemli bir niteliğini sergilemektedir. İş güvenliği tekniği öncelikle insanı korumayı hedeflemekle birlikte, işyerindeki makineler, hammadde, bina ve tesisler gibi diğer girdilerin zarar görmesinin önüne geçilmesi de iş güvenliğinin ilgi alanı içine giren konular olmaktadır.¹¹⁷

Güvenliğin boyutları ve türlerinin belirlenmiş olmasının sağladığı bir takım yararlar göz önüne alındığında en önemli görevin devlet ve işyeri sahiplerine düştüğü görülmektedir. İşçilerin bütün alanlarda ortak bir önlemler ışığında istihdam edilmesi, işlerinin güvenceye alınması ve gelirlerinin düzenlenmesi önemli koşullar arasında görülmektedir. Sağlanacak birtakım önemli oluşumların arkasında tam olarak durabilecek bir sistemin geliştirilmesiyle beraber oluşan ayarlamaların önemi hakkında tam bir bilgi sistemi oluşmaktadır.¹¹⁸

Kişilerin maddi ve manevi gelişimlerini tam olarak sağlamaları için yaşamlarının güvence altında olması gerekir. Eğer işyerlerinde iş kazaları ve meslek hastalıklarını önleyecek tedbirler alınmamışsa, mesleki riskler çalışanları tehdit ediyorsa çalışanların bu maddi ve manevi gelişimlerini ilerletmeleri mümkün olmayacaktır. Çalışanların iş güvenliği hakkını talep etmeleri ve iş güvenliği hakkının dayanağı sosyal devlet anlayışına dayanmaktadır.¹¹⁹ Nitekim 1982 Anayasası'nın birçok maddesinde dolaylı olarak da olsa çalışma yaşamı ve dolayısıyla da iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili hükümler yer almaktadır. Anayasanın 2. maddesinde Türkiye Cumhuriyeti'nin sosyal bir hukuk devleti olduğu hükmü yer

¹¹⁶ Gürdal Külahçioğlu, **İş Güvenliği**, Mühendislik Fakültesi Basım Ünitesi, İzmir, 1996, s.1

¹¹⁷ Demircioğlu ve Centel, s.155

¹¹⁸ Nazmi Bilir ve Ali Naci Yıldız, **İş Sağlığı Güvenliği**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2013, s.35

¹¹⁹ M. Fatih Uşan, **Türk Sosyal Güvenlik Hukukunun Temel Esasları**, Seçkin Yayıncılık, İstanbul, 2009, s.67

almaktadır. Sosyal devlet; vatandaşların sosyal durumlarını iyileştirmeyi, vatandaşlarına belirli bir yaşam seviyesi sağlamayı ve vatandaşlarını sosyal güvenliğe kavuşturmayı hedef edinen devlet anlayışıdır.¹²⁰ Anayasanın 5. maddesinde düzenlenen devletin temel amaç ve görevlerinin de (kişinin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak gibi) iş sağlığı ve güvenliğine bir dayanak noktası oluşturduğunu söylemek mümkündür.¹²¹ Anayasanın 56. maddesinde ise; devletin görevlerinden birisinin de çalışanların yaşamını beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak olduğu belirtilmiştir.

OHSAS 18001, 2006 yılında hazırlıkları başlatılan ve 30 Haziran 2012 tarihinde 28339 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunuyla bağlantısı vardır. Bu kanunda işverenlere getirilen yükümlülükler belirtilerek bu yükümlülüklerle aykırılık durumunda uygulanacak idari cezalar ele alınmıştır. Bu kanuna göre “işverenlerin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki yükümlülükleri:

- i. İşverenin iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önleme ile ilgili genel yükümlülükleri,
- ii. İşverenin iş yerinde koruyucu, önleyici hizmetleri sunması ve gerekli organizasyonu yapmasına ilişkin yükümlülükleri,
- iii. İşverenin iş yerinde risk değerlendirilmesinin yapılması ve acil durum önlemlerinin alınmasına ilişkin yükümlülükleri,
- iv. İşverenin çalışanların sağlık gözetimi yapmasına ilişkin yükümlülükleri,
- v. İşverenin çalışanlarını bilgilendirmesi, eğitim vermesi ve katılımlarını sağlamasına ilişkin yükümlülükleri,
- vi. İşverenin çalışan temsilcisi seçmesi ve kurul oluşturmasına ilişkin yükümlülükleri”¹²² olarak sıralanmaktadır.

¹²⁰ Şeref Gözübüyük, **Anayasa Hukuku: Anayasa Metni ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2006, s.163

¹²¹ Levent Akın, **İş Sağlığı ve Güvenliği ve Alt İşverenlik**, Yetkin Kitabevi, Ankara, 2013, s.25

¹²² Fatih YILMAZ, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’nda önleyici yaklaşım ve işverenlerin yükümlülükleri, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 24, Sayı 6, (2013) sayfa 46-63.

1.3.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı

İş sağlığı, işgörenlerin sağlığının korunması, sağlığını kaybetmiş işgörenlerin ise iyileştirilmesi için tıbbi olarak “İş Hekimliği” ile destek veren; olası iş kazalarını önlemek için riskli madde ve etkenleri belirleyip bunların risk düzeylerinin ölçülmesi ve kontrol altına alınması konusundaki teknik açıdan “İş Hijyeni” konularını da kapsayan oldukça kapsamlı bir kavramdır. İş güvenliği ise, işgörenlerin daha konforlu ve güvenli ortamda görevlerini yerine getirebilmeleri için işletme tarafından gözetilmeleri ve onlar açısından riskli olabilecek unsurların ortadan kaldırılması sürecini kapsayan faaliyetler bütünüdür.¹²³ İş güvenliğinin amacı aşağıdaki gibi ele alınabilir:¹²⁴

- i. Çalışanlara en yüksek düzeyde sağlıklı ortam sağlamak,
- ii. Çalışma koşullarının olumsuz etkilerinden onları korumak,
- iii. İş ve işçi arasında mümkün olan en iyi uyumu sağlamak,
- iv. İşyerlerindeki riskleri tamamen ortadan kaldırmak ya da zararları minimum düzeye indirmek,
- v. Oluşabilecek maddi ve manevi zararları ortadan kaldırmak,
- vi. Çalışma verimini arttırmak.

İş sağlığı ve güvenliği, çalışanların iş kazalarına uğramalarını ve meslek hastalıklarına yakalanmalarını önlemek, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamını oluşturmak için alınması gereken önlemler dizisidir. İş sağlığı ve güvenliği kavramının günümüz modern çalışma yaşamındaki önemi tartışmasızdır. Bununla birlikte iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin ilk amacı esasen çalışanın sağlığının korunmasıdır.¹²⁵ Çalışma yaşamında ürün ve hizmet üreten çalışanların çalışmalarında esas amacın kendi yaşamlarını sürdürmesi olduğu gerçeğinden hareketle, iş güvenliklerinin sağlanması hem üretimin artmasına neden olacak hem de toplumsal sağlığın korunması sağlanacaktır. “Hızla gelişen bilim ve teknoloji ve aynı hızla gelişen kalkınma süreci ve sanayileşme kuşkusuz toplumlara ve ülke ekonomilerine birçok faydalar sağlamıştır. Ancak, insanın çalışma yaşamı ve

¹²³ Cem BALOĞLU, *İşverelerin İş Sağlığı ve Güvenliği Yükümlülükleri ve Aykırılık Hallerinde Uygulanacak Yaptırımlar*, Kamu-İş, Cilt 13, Sayı 2, (2013) sayfa 110

¹²⁴ “İş Güvenliği Nedir?” <http://www.guvenligi.com/as/is-guvenliginin-amaci/> (07.05.2015)

¹²⁵ Kayhan Özel, *İş Sağlığı ve Güvenliği*, İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul, 2004, s.13

güvenliği için aynı başarıyı gösterdiğini söylemek güçtür.”¹²⁶ Teknolojinin en büyük yan etkilerinden biri olan iş kazaları ve meslek hastalıkları toplumların sağlık yönünden zayıflamalarına neden olmakta ve üretimin düşmesine yol açmaktadır.

İşçiler açısından teknolojinin olumsuz özelliklerinin ortadan kaldırılmasının önemli bir adım olacaktır. Çünkü teknolojinin hızlı gelişmiş olmasından ekonominin etkilenmiş olmasının yanı sıra iş kazalarının önlenmesinde teknolojinin bir takım sağlayabileceği yararları anlayıp uygulayabilmek önemli olacaktır. Gelişmişlik oranının üzerinde oluşacak bir takım faydaların yanında ortaya çıkacak olan olumsuzluklara karşı bireyler bilinçlendirilmeli ve bunun sonucunda üretimdeki düşüş engellenebilmelidir. İş sağlığı ve güvenliğinin amaçları kişisel ve ekonomik yönden incelenebilir.

Kişisel yönden amacı;

İş sağlığı ve güvenliği önlemleri her şeyden önce işçinin yaşamı ve sağlığını güvence altına almayı amaçlar. Gerçekten iş görenlerin tehlike ve risk dışı bir iş ortamında çalışmalarını onların maddi ve manevi açıdan sağlıklı olmalarını ve gelişmelerini sağlar. Bunun yanı sıra, sağlıklı ve güvenli bir iş çevresinde çalışmak işçinin huzurunu ve mutluluğunu da arttıracığından işçi daha verimli çalışır.¹²⁷

Ekonomik yönden amacı;

İş güvenliği tedbirlerini zamanında almak, işverenin de lehine bir durum olmaktadır. Gerçekten, iş kazaları ve meslek hastalıklarından doğan iş kayıpları ve tazminatlar ile işverenlere yüklenen maliyet, zamanında alınan sağlık ve güvenlik tedbirlerinin işyerine getireceği maliyete göre çok daha fazladır. Dolayısıyla bu önlemlerin alınması öncelikli olarak işyerlerinin yararına olan ekonomik bir gereklilik olarak görülmektedir.¹²⁸

¹²⁶ Abdulvahap Yiğit, **İş Güvenliği**, Alfa Aktüel Yayınları, 2012, s.3

¹²⁷ Öner Eyrenci, Savaş Taşkent ve Devrim Ulucan, **Bireysel İş Hukuku**, Legal Yayıncılık, İstanbul, 2005, s.249

¹²⁸ Eyrenci vd., s.250

1.3.3. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi

Sanayileşmede hızlı gelişmenin ve alınan tedbirlerin çalışma ortamlarında yeterli olmamasıyla birlikte giderek artan iş kazaları ve meslek hastalıkları, iş sağlığı ve güvenliği bakımından ciddi boyutlara ulaşmıştır. Üretim süreçlerinin daha verimli olması ve yeni yatırımların ortaya çıkması, iş görenlerin sağlıklı ortamlarda çalışma hakkını da beraberinde getirmelidir. İş güvenliğinde teknolojik olanaklardan yararlanılması kadar, bu fırsatları kullanmaya zorlayacak yasal düzenlemelerin de yapılması gerekli olmaktadır.¹²⁹

Bir işyerinde üretim güvenliğinin sağlanmasıyla beraber, verimin ve kalitenin artması sonucunu yaratacağından özellikle ekonomik yönden önem kazanmaktadır. Çalışan işçilerin korunmasıyla, meslek hastalıkları ve iş kazaları sonucu oluşan işgücü ve işgünü kayıplarının önüne geçilerek üretim korunacak, dolayısıyla daha sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının işçiye verdiği güvenle iş veriminde ve kalitesinde artma olacaktır.¹³⁰ İşyerinde alınacak önlemlerle, iş kazalarından veya güvensiz ve sağlıksız çalışma ortamı nedeniyle oluşabilecek makine arızaları ve devre dışı kalmaları ya da yangın gibi kuruluşu risk altına sokabilecek durumların önüne geçileceğinden, işletme güvenliği sağlanmış olur.¹³¹

Bir işletme kendi bünyesinde iş güvenliği düzenini yerleştirmeye yeteri kadar önem vermiyorsa, kanunlar, tüzükler, denetim ve önerilerin etkisi ancak bir dereceye kadar olacaktır. Yararlı ve etkili bir iş güvenliği sistemi, işçi, işveren ve ekonomik çevrelerin bu konunun önemini kavramaları ve gerekliliğine inanmaları ile sağlanabilir. Bu ise tarafların iş güvenliğine ilişkin önlemleri almanın ekonomik ve sosyal yararlarını ve iş kazaları ile meslek hastalıklarından doğan kayıpların

¹²⁹ Cem Baloğlu, **Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği**, Beta Yayınları, İstanbul, 2013, s.45

¹³⁰ **T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, Araştırma ve İnceleme Raporu**, 2008, s.258 <http://www.tccb.gov.tr/ddk/ddk25.pdf> (07.05.2015)

¹³¹ Mehmet Ali Dağ, “Park Elektrik Siirt Madenköy Bakır İşletmesindeki İş Güvenliği Uygulamaları ve Risk Değerlendirmesi” **Yüksek Lisans Tezi**, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana, 2011, s.21

maliyetlerini bilmeleriyle mümkün olacaktır.¹³² İş sağlığı ve güvenliğinin işçi ve işveren açısından önemi aşağıdaki başlıklar altında açıklanmaktadır.

İşgören açısından önemi;

İş kazası ve meslek hastalığına maruz kalan bir işgören, geçici ya da devamlı iş göremezlik sonucunda belli bir ödenek alacaktır. Çalışan birey, üretime doğrudan katkısı bulunan üretim unsurlarından biri olarak, üretim kazancından, devamlı çalışması durumunda pay alabilmektedir. Bununla birlikte sürekli iş görememe durumuna düştüğünde gelir oluşturma kapasitesi kısıtlanacaktır. Uğranan kaza ölümle sonuçlandığında, sözü edilen ihtimaller de ortadan kalkacak ve çalışanın ailesi de zarar görecektir.

Çalışan bireye ve ailesine sağlanan mali yardımlar tüm ihtiyaçların karşılanması için yeterli olmadığı gibi, iş görememe duruma gelmesiyle beraber geçim sıkıntısı yaşayan bireyin içinde bulunduğu moral kaybını, acı ve sıkıntıyı tümüyle ortadan kaldıramamaktadır. Bir diğer anlatımla, iş kazalarının çalışan ve ailesi yönünden ortaya çıkardığı maliyet sadece ekonomik değil, aynı zamanda sosyo-psikolojik niteliktedir.¹³³

İş güvenliği çalışmalarının ana amacını iş görenleri korumak ve gözetmek oluşturmaktadır. Çalışanları çalışma ortamının olumsuz etkilerinden korumak, rahat ve güvenli bir ortamda çalışmalarını temin etmek, başka bir anlatımla, çalışanları iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı koruyarak ruh ve beden entegrasyonunun sağlanması hedeflenmiştir. Şüphesiz, çalışanlar açısından sağlık ve güvenliğin önemi açıktır. Zira onların çalışma ortamında yaşamları ve gelecekleri risk altındadır. İş görenin sanayileşmenin yol açtığı tehlikelerden, özellikle yaşamına, bedenine ve sağlığına ilişkin tehditler ve zararlardan korunması gereği ortaya çıkmıştır. Çünkü iş kazası ve meslek hastalıkları işçiyi gelirinden mahrum bırakma riskinin yanı sıra, gelirinde bir azalmaya ya da işsiz kalmasına yol açabilir. Bu durum işçi ve ailesi üzerinde bazı negatif etkiler oluşturacaktır. Sakatlanan veya bazı uzuvlarını

¹³² Ercüment N. Dizdar, **İş Güvenliği**, Alver Yayınevi, Ankara, 2006, s.142

¹³³ Tunç Demirbilek, **İş Güvenliği Kültürü**, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir, 2005, s.18-19

kaybeden işçi ruhsal bazı rahatsızlıklara da uğrayabilecektir. Bu durum hem işçileri hem de toplumu olumsuz etkileyecektir.¹³⁴

İşveren açısından önemi;

Çalışma ortamında iş görenlerden birinin kazaya maruz kalması, çalışan için olduğu kadar işveren yönünden de önemlidir. İş kazası, iş akışını durdurarak üretim ritmini azaltmakta, verimlilik kaybına yol açmaktadır. İşyeri ortamı iyileştirilerek iş güvenliğinin sağlanması, iş akışını durduran insan, makine, malzeme, ürün ve zaman yitimine yol açan koşulların bertaraf edilmesini veya asgari düzeye indirilmesini getirecek, yüksek verimlilik ve etkinlik sağlayacaktır. İş güvenliğine ilişkin çalışmalar aynı zamanda maliyetlerin düşmesini ve ürün boyutunda artmayı sağlayacaktır. Koruma fonksiyonunun etkin olarak devam ettirilmesi amacına yönelik olarak gerçekleştirilmesi gereken ve insan kaynaklarına yapılan yatırım özelliğindeki harcamalar aşağıda belirtilen türdeki harcamaları kapsayacaktır:¹³⁵

- i. İş güvenliği örgütlenmesine gidilmesi, güvenlik tüzüklerinin hazırlanması, güvencesiz şartların araştırılmasında kullanılacak yöntemlerin tespiti için gereken harcamalar.
- ii. Belirlenen eksikliklerin ortadan kaldırılması için gerçekleştirilen harcamalar.
- iii. Kontrol harcamaları.
- iv. Ekipman ve malzeme için gerçekleştirilen harcamalar.
- v. İş güvenliği eğitimine ayrılan masraflar.

İş sağlığı ve iş güvenliği alanındaki yetersizlikler ve bununla ilişkili olarak ortaya çıkan kazaların maliyetleri karşısında, kuruluşların konuya karşı duyarlılıkları artmaktadır. İşletmeler yönünden iş kazalarının oluşturduğu maliyetler ya da kayıplar dolaylı ve dolaysız maliyetler şeklinde gruplandırılmaktadır. Dolaysız maliyetler, kaza sonucu ortaya çıkan zararların ödenmesinden (tedavi masrafları, sigorta prim ve tazminatları, hukuki giderler vb.) kaynaklanmaktadır. Dolaylı maliyetler ise, işgücü yitimi (kazaya uğrayan bireyin ve diğerlerinin çalışma durumunun ortadan kalkması, kazaya maruz kalana ilk yardımın gerçekleştirilmesi ile oluşan hukuki işlemler

¹³⁴ Yiğit, s.6-7

¹³⁵ Tuğral Kaynak, Zeki Adal ve İsmail Ataay, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Dönence Basım Yayım, İstanbul, 2000, s.417

yüzünden yitirilen zaman gibi), üretim yitimi (üretimde ara verilmesi, hammadde ve malzemenin zarara uğraması vb.), işletme siparişlerinin zamanında sağlanamaması ve kontrol harcamaları şeklindedir.¹³⁶

İşletmelerde iş güvenliğinin sağlanmasının doğal olarak bir maliyeti vardır, iş güvenliği için gerçekleştirilen harcamalar ile maliyetler arasında söz konusu olan ilişkide üzerinde göz önünde bulundurulması gereken nokta, bir yandan maliyetleri minimum düzeyde tutarak, öte yandan işletmedeki çalışma koşullarını düzenleyerek iş kazaları ve meslek hastalıklarına engel olacak güvenlik önlemlerinin nasıl alınacağıdır.¹³⁷ İş güvenliği konusunda işletmede yapılan harcamalar bir yere kadar iş yerine maliyet yükü olarak görünse de geniş bir perspektiften bakıldığında, iş kazalarından ve meslek hastalıklarının sonucunda, zarar gören alet ve makinelerin bakımı, işçinin bakım harcamaları, soruşturma masrafları, tazminatlar, kazadan dolayı aksayan işlerin yapılması için gerekli ek çalışma giderleri, üretimde ve verimlilikte oluşan azalmaların maliyetleri, dolayısıyla pazar kaybı ve işletmenin saygınlığının kaybolmasının getireceği kayıplar daha fazla maliyet getirecektir.¹³⁸

İş güvenliğinin işyerinde etkin bir şekilde tesis edilmesi, çalışanlar açısından, kaza riski doğuran ortamdan uzak bir ortamda çalışmalarını sağlayarak, onların sağlıklı gelişmelerine katkıda bulunur, ayrıca işçiye güvenli bir iş ortamının sağlanması, işçi yönünden bir temel hak olarak görülür.¹³⁹ Aynı zamanda, iş güvenliğine önem verildiği işletmelerde, en önemli örgütsel çıktılardan performans, iş tatmini ve işe bağlılık hususlarının artması beklenmektedir ve buna bağlı olarak işletmede verimlilik ve üretim de artar.

Günümüzde Türkiye ekonomisinin en büyük sorunlarından biri de, nitelikli işçi sorunu olmaktadır. İş güvenliği önlemlerinin alınması nitelikli işgücünün kaybedilmemesini ya da belli bir süre için boşa kalmamasını sağlayacaktır. İş

¹³⁶ Demirbilek, s.20

¹³⁷ Özlem Özkılıç, "İş Sağlığı ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri" TİSK Yayınları, http://tiskweb.com/yayinlar.asp?sbj=ana&ana_id=57 (07.05.2015)

¹³⁸ Zeyyat Sabuncuoğlu ve Melek Tüz, **Örgütsel Psikoloji**, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2005, s.312

¹³⁹ Demircioğlu ve Centel, s.153

ortamında alınacak iş güvenliği önlemleri, çalışanlar açısından işyerini tercih edilir hale getirmekle kalmayıp sadakat ve motivasyonu da arttıracaktır.

1.3.4.OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi

İş sağlığı ve güvenliğine gösterilen önem ve dikkat gün geçtikçe artmakta, güvenli çalışma koşullarının oluşturulması işletme yönetiminin temel bir işlevi olarak kabul edilmektedir. Bunun nedeni, güvenli çalışma koşullarının iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesinde sahip olduğu rol ve işlevlerdir. Konuya gösterilecek ilgi, genel sağlık düzeyinin iyileşmesine olduğu kadar örgütsel, sektörel, ulusal ve hatta küresel düzeyde kayıpların azalmasına da hizmet edebilecektir.¹⁴⁰

İş güvenliğine karşı her şeyden önce (gerek işçi, gerek işveren kesiminde, gerekse toplum olarak) bilinçli bir yaklaşımın yeterli düzeyde oluşması gerekmektedir. İş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı işverenin gerekli güvenlik önlemlerini alması sağlanmalıdır. İşçinin de nasıl korunacağı konusunda, korunma yöntemleri hakkında bilgi sahibi olması sağlanmalı, karşılaşılabilecek tehlikelerden haberdar edilmelidir. İş güvenliği bilincinin oluşturulmasına yönelik sürekli ve etkin eğitim programları gerçekleştirilmelidir.¹⁴¹

OHSAS 18001 işletmelerin iş sağlığı ve güvenliği risklerinin kontrol edilmesi ve performanslarının artırılması amacıyla İngiliz Standartları Enstitüsü tarafından geliştirilmiş bir iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemidir. Aynı zamanda OHSAS 18001 bir işçi sağlığı ve iş güvenliği yönetim sisteminde bulunması gereken önemli yönetim unsurlarını tanımlayan ve Avrupa’da 1999 yılından bu yana kullanılan bir sertifikanın ismidir.¹⁴²

İşletmeler çalışma koşullarını, üretim durumunu ve bunlara bağlı olarak kârlılıklarını etkileyen risklere karşı bazı yönetim sistemleri oluşturmakta ve uygulamaktadır. İşletmeye özgü bu sistemler, “İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri” olarak ifade edilmektedir. Bu sistemler önlem almak için, öncelikle mevcut durumun analizi yapılarak risklerin belirlendiği, bu riskleri yok etmek için

¹⁴⁰ Tunç Demirbilek, **İş Güvenliği Kültürü**, Legal Yayıncılık, İstanbul, 2005, s.78

¹⁴¹ Dizdar, s.148

¹⁴² Selim Baradan, “Türkiye İnşaat Sektöründe İş Güvenliğinin Yeri ve Gelişmiş Ülkelerle Kıyaslanması” **Dokuz Eylül Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Fen ve Mühendislik Dergisi**, 8 (1):87-100, 2006, s.94

yasa ve yönetmeliklerle bütünleşen programların oluşturulduğu ve uygulandığı, bütün çalışmaların belli bir sistematik içinde belgelendirildiği ve ilgilenenlere duyurulduğu, yürütülmekte olan çalışmaların izlenip denetlendiği bir takım süreçleri içermektedir.¹⁴³

Günümüzde iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerinin sertifikalanması ve uygulanması pek çok işletme için bir üstünlük ve öncelik haline gelmiştir. Bu nedenle, işletmeler çalışmalarını güvenli bir biçimde yaptıklarını iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş güvenliği yönetim sistemleri uygulamalarını topluma karşı en iyi şekilde yerine getirdiklerini gösterebilecekleri bir araç olmak üzere bir sertifikasyon oluşturulmasını talep etmişlerdir. Böylece işletmeler, iş sağlığı ve güvenliği adına yaptıkları çalışmaları incelenebilecek ve belgelendirebileceklerdir. Bu alandaki boşluğu doldurmak üzere çeşitli işletmeler kendi standartlarını geliştirerek ilan etmişlerdir.¹⁴⁴

OHSAS 18001 yönetim sistemi; politika oluşturma, organizasyon yapısı, risk analizi, performans ölçümü, denetleme, periyodik durum değerlendirme alt başlıklarından oluşmaktadır. OHSAS 18001, ISO 9001 ve ISO 14001 ile benzer yaklaşımda sürekli ve proaktif çözümler getirmektedir. OHSAS 18001'in amacı; güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının yönetilmesi, yasalara ve yönetmeliklere cevap verilmesidir.¹⁴⁵ Bu çerçevede kuruluşların iş sağlığı ve güvenliği politikalarını gerçekleştirmeleri, kurum içinde risk analizi oluşturmaları, organizasyon yapısını incelemeleri, her düzeyde çalışanların eğitim, sorumluluk ve yetki gibi ihtiyaçlarını belirlemeleri, işletme iş sağlığı ve güvenliği planını yapmaları, bu plan kapsamında amaçları, stratejileri, performans ölçütlerini tespit etmeleri gerekmektedir. İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi, yaşayan bir süreçtir. Sürekli iyileştirmeyi, her düzeydeki iş görenlerin tam katılımını hedeflemektedir.¹⁴⁶

OHSAS 18001 uluslararası iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi standardıdır. BS 8800 ve diğer yayınları da kapsayan 18001 ve 18002 olarak iki kısımdan

¹⁴³ Özlem Özkılıç, **İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri**, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK), Ankara, 2005, s.20

¹⁴⁴ Özkılıç, s.30

¹⁴⁵ Sadettin Baysal ve Ogün Uykun, **5 Adımda Risk Değerlendirmesi**, İsağ Yayınları, Ankara, s.43

¹⁴⁶ Akın, s.35

oluşmaktadır. Dünyadaki birçok uluslararası standartların birlikleri, belgelendirme kuruluşları ve uzman danışmanların oluşturdukları yol üzerinden gidilerek ortaya çıkmış bir standarttır.¹⁴⁷ OHSAS standardının kuralları ve düzenlemeleri her zaman değişebilir. Zira bu gibi standartlarda geliştirme, değiştirme ve iptal sürekli devam eden bir süreçtir. OHSAS sisteminde güvenlik ve sağlık konuları ile ilgilenen profesyoneller, sistemdeki konuları sürekli güncel tutmak ve bu konularla ilgili pratik yapmak durumundadırlar.¹⁴⁸

1.3.4.1. OHSAS 18001 Standardının Gelişimi

İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ilk ulusal standart İngiliz Standartlar Enstitüsü tarafından BS 8800 olarak 1996 yılında yayınlanmıştır.¹⁴⁹ 1996 yılında İngiliz Standartlar Enstitüsü oybirliği ile BS 8800 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardını kabul etmiştir. 8800 standardının yayınlanmasından sonra İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi konusunda uluslararası bir standart yayınlanması için çalışmalar hızlanmıştır. İngiliz Standartlar Enstitüsü 15 Nisan 1999 tarihinde OHSAS 18001 standardını yayınlamıştır. Kasım 1999'da ise OHSAS 18002 yayınlanmıştır. OHSAS 18002 kuruluşlarda sistemin nasıl uygulanacağını anlatan destek doküman niteliğindedir.¹⁵⁰ Diğer bir ifadeyle BS 8800, OHSAS 18001 olarak genişletilmiştir. Standart bir belge olarak 18001, üçüncü sınıf kayıtları değerlendiren ve onaylayan kurullara karşı, çalışanların sağlık ve güvenlik sistemlerinin gerekliliklerini içermektedir. BS 8800 modeli İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin gelişimi için genel bir rehber niteliğindedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı (OHSAS 18001), İngiliz Standardı 8800 üzerine kurulduğu uluslararası onay makamlarınca da ilan edilmiştir.

OHSAS 18001'in bir özelliği, kalite standardı olan ISO 9001 ve bir çevre standardı olan ISO 14000 yönetim sistemlerine uygun olarak geliştirilmiş olmasıdır. Kalite ve çevre yönetim sistemleriyle uygun olarak geliştirilmesindeki amaç, üç sistemin birbiri ile bütünleşmesinin kolaylaştırılmasıdır. OHSAS 18001 bir iş sağlığı

¹⁴⁷ OHSAS 18001 Health & Safety Standard, "The Health and Safety & OHSAS Guide"
<http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/> (07.05.2015)

¹⁴⁸ Baloğlu, s.51

¹⁴⁹ Özkılıç, s.30

¹⁵⁰ Baradan, s.95

ve güvenliği yönetim sistemi; işyerlerinde işin görülmesi sırasında farklı nedenlerle ortaya çıkan kazalardan ve sağlığa zararı dokunabilecek diğer unsurlardan korunmak, daha sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak amacıyla sistematik ve bilimsel olarak tehlikelerin ve risklerin tespit edilmesi, bu tehlikelere ve risklerle ilgili önlemlerin alınmasına yönelik çalışmaları kapsayan bir yaklaşımı temsil etmektedir.

OHSAS 18001 çalışanların sağlığını korumayı ve sürdürmeyi amaçlarken yaratıcı, sürdürülebilir ve güvenli çalışma koşullarının oluşturulmasını kapsamaktadır. Sistemin uygulanması ve belgelenmesi pek çok işletme için önem kazanmaktadır. Bu nedenle tüm dünyada yaygınlaşma eğilimi göstermektedir. Gerçekten, OHSAS 18001 İngiltere’de geliştirilmiş ve Avrupa ülkelerinde kabul görmüş olmakla birlikte, diğer gelişmiş ülkelerde de benzer iş güvenliği ve yönetim sistemleri ve programları uygulanmaktadır.¹⁵¹

Hazırlanan bu standart 2001 yılında TSE tarafından kabul edilerek TS 18001 olarak yayınlanmıştır ve işletmelerin yönetimlerine rehberlik edecek önerileri ihtiva eden bu sistem çalışma hayatımızda yer almaya başlamıştır. Her geçen gün artan bir ilgi görmektedir.

1.3.4.2. OHSAS 18001’in Yararları

İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarının amacı iş kazalarını engellemek, çalışanları korumak ve çalışma ortamlarının daha sağlıklı olmasını sağlamaktır. OHSAS 18001’in faydalarının, iş sağlığı ve güvenliği amaçlarına ulaşılması ile elde edilebileceği açıktır. Zira iş sağlığı ve güvenliği hedeflerine ulaşmanın en etkili ve sistemli yolu OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemidir. Bu sistemin işçi ve işverenlere yararları,¹⁵²

- i. Engellenen maddi kayıplar sayesinde kârlılığın artması,
- ii. Sağlanan uygun çalışma ortamı ile çalışanların verimliliğinin artması, kaynakların korunmasını sağlamak,
- iii. İş performansını artırmak,
- iv. Yönetimin taahhüdünün sağlanması,

¹⁵¹ Baradan, s.90

¹⁵² Serenay Şahin, “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sisteminde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi” *Akademik Bakış Dergisi*, 38:1-19, 2013, s.6

- v. Diğer işletmeler ya da müşterilere karşı duyarlı, sorumlu bir imaj yaratmak,
- vi. Motivasyon düzeyini ve katılımı arttırmak,
- vii. Ulusal yasa ve tüm dünya için geçerli standartlara uyum süresini ve maliyetini azaltmak,
- viii. Rekabet üstünlüğü sağlamak,
- ix. Yürütülmekte olan iş sağlığı ve güvenliğinin faaliyetlerinin sistemli bir şekilde yayılmasını sağlamak olarak sıralanabilir.

1.3.4.3. OHSAS 18001'in Elemanları

İşletmeler, OHSAS 18001 standardının tüm koşullarına uyan bir yönetim sistemini benimseyip uygulamalıdır. Her kuruluş kendi sınırlarını kendisi belirlemekte ve bu sınırlar içindeki tüm iş güvenliği ve iş sağlığı faaliyetlerinden kendisi sorumlu olmaktadır. İşletmenin bir birimi için özel olarak hazırlanmış bir prosedür veya politika, diğer birimler tarafından da kullanılabilmesi ve birimler arası uyumun kolaylaştırılması sağlanmalıdır.

OHSAS yönetim sistemi, sürekli iyileşmeyi sağlayan, oluşturacak beş elemandan oluşur. Bunlar; iş sağlığı ve güvenliği politikası, planlama, uygulama ve işletme, kontrol ve düzenleyici faaliyetler ile yönetimin gözden geçirilmesidir.

1.3.4.3.1. Politika

İşletmenin üst yönetimi iş sağlığı ve güvenliği politikasını tespit ederek onaylamalı, bu kapsamda belirlenmiş olan politika aşağıdaki hususları sağlamalıdır,¹⁵³

- i. İşletmenin iş sağlığı ve güvenliği risklerinin yapısı ve büyüklüğü ile uyumlu olmalı,
- ii. Yaralanma ve sağlık bozulmasının önüne geçilebilmesi için iş sağlığı ve güvenliği yönetimi ve performansının sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt kapsamalı,

¹⁵³ Ulusal Sistem Belgelendirme, "OHSAS 18001:1999-OHSAS 18001:2007 Karşılaştırma Tablosu"
<http://www.usb-tr.com/?modul=ohsas> (08.05.2015)

- iii. Yürürlükteki iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına ve üyesi olduğu kurumların koşullarına uyulacağı taahhüdünü kapsamalı,
- iv. İş sağlığı ve güvenliği hedeflerinin tespit edilmesi ve incelenmesi için bir çerçeve oluşturmalı,
- v. Belgelenmeli, uygulanmalı ve devam ettirilmeli,
- vi. Çalışanların kendi bireysel iş sağlığı ve güvenliği sorumluluklarının farkındalığı için kuruluşun denetimi altında tüm çalışanlara duyurulmalı,
- vii. İlgili taraflar için ulaşılabilir olmalı,
- viii. Kuruluşun kendisine uygun ve ilgili olarak kalmasını sağlamak için dönemsel olarak değerlendirilmelidir.

1.3.4.3.2. Planlama

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamındaki planlama işletme içerisindeki tüm faaliyetleri kapsayacak şekilde olmalıdır. İş sağlığı ve güvenliği planlamasının içermesi gereken hususlar aşağıdaki gibi sıralanabilir;¹⁵⁴

- i. Üretimin her aşamasında ortaya çıkabilecek tüm tehlikelerin tanımlanarak belirlenmesi gerekir.
- ii. Planlama ile karşılaşılabilecek riskler ve bu risklerin derecelerinin önceden tespit edilmesi gereklidir.
- iii. Oluşabilecek tehlikeler ve risklere karşı uygulanmakta olan önlemlerin değerlendirilmesi gereklidir.
- iv. Yapılması gerekli olan bu faaliyetlerden sorumlu personelin yetki ve sorumluluğu belirlenmesi gereklidir.
- v. Yasal zorunlulukların yerine getirilmesi gereklidir.
- vi. Benimsenen politikalara uygun olarak hedeflerin belirlenmesi gereklidir.

1.3.4.3.3. Uygulama ve İşletme

Politikanın uygulanabilmesi için gerekli hususlar şöyle sıralanabilir:¹⁵⁵

¹⁵⁴ İsmail Şale, **Toplam Kalite Yönetimi**, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005, s.78-79

¹⁵⁵ Özkılıç, s.35

- i. Tespit edilen politikanın uygulanması için yasal çerçeve içinde sorumlulukların ve sorumluluk verilen kişilerin yetkilerinin saptanması,
- ii. Gerekli kaynakların sağlanması,
- iii. İşletme içinde gerekli eğitim gereksinimlerinin tespit edilerek faaliyete geçilmesi,
- iv. Sistemin etkin olarak işleyebilmesi için gerekli iletişim ve katılımı sağlayacak örgütlenmenin gerçekleştirilmesi,
- v. Gerekli eğitimlerin zamanında ve düzenli bir şekilde verilmesi,
- vi. Belgelerin tespiti, onaylanması ve gerektiğinde yürürlükten kaldırılması,
- vii. Ortaya çıkabilecek acil durumlar ve olaylarda alınacak önlemlerin belirlenmesidir. Bu konuda gerekli donanımlar da sağlanmalıdır.

1.3.4.3.4. Kontrol ve Düzenleyici Faaliyetler

İş sağlığı ve güvenliği performansı düzenli bir şekilde izlenmesi ve ölçülmesine yardımcı olan iş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminde uygulama ve işletme elemanından sonra gelen kontrol ve düzenleyici faaliyet, sürekli iyileşme ve yönetim sisteminin kontrol altına alınmasında katkıda bulunur. Bu faaliyetler ise;¹⁵⁶

- i. Politika ve amaçların ne kadarının gerçekleştirildiğinin belirlenmesi ve belirlenen yetersizliklerin sebeplerinin tespit edilerek düzeltmelerin yapılması,
- ii. Kazaların ve kazadan az farkla kurtulan durumların takip edilmesi,
- iii. İzleme ve ölçüm faaliyetlerinin kayıt altına alınması,
- iv. Sistemin güçlü ve zayıf yönleri belirlenerek hedeflerin gerçekleşmesinin araştırılmasıdır.

1.3.4.3.5. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

Sistemin politikayı gerçekleştirme ve hedeflere ulaşma durumu yönetim tarafından düzenli olarak değerlendirilmelidir. Yönetimin incelemeleri sonucunda, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi politika, hedefler ve diğer elemanların da

¹⁵⁶ Özkılıç, s.35-36

yapılabilecek değişikliklere olan ihtiyaçlarından söz edilmelidir. Bu durumun süreklilik göstermesi ise kritik önem taşır.¹⁵⁷

1.3.5. Otel Mutfaklarında İş Sağlığı ve Güvenliği

Konaklama ve ağırlama işletmelerinde çoğunlukla zorlayıcı iş koşullarının var olmasının kaynaklarından biri, söz konusu iş kolunda özel bir nitelik gerektirmeyen iş alanlarının yoğunluğu oluşturması ve bu nedenle işgören ikame olanaklarının esnekliği neticesinde işgücü piyasasında kalitenin öncelik haline getirilmesine gerek duyulmamasıdır.¹⁵⁸ Özellikle yiyecek-içecek bölümlerinde çalışanların çoğu, mavi yakalı işgücünü oluşturmakta ve genel olarak ücret dışında beklentiler içerisine girmeyi bir lüks olarak görmektedir. Eğitim düzeyi itibari ile de çoğunlukla *lise mezunu ve altı* kategorisindeki bu işgücü grubunun gerek çalışılan bölümlerin koşulları, gerek bu koşullar tarafından şekillenen tutum ve normları neticesinde güvensiz davranışlar sergileme ve dolayısıyla iş kazaları yaşama olasılıkları yüksektir.

Nitekim konaklama sektöründe 2012 yılında 663'ü erkek, 231'i kadınlara ait olmak üzere toplam 894 iş kazası gerçekleşmiştir.¹⁵⁹ Kazaların ilk beş sebebi bir veya birden fazla cisim tarafından sıkıştırılma, ezilme, cisimlerin batması veya kesmesi, makineler, düşen cisimlerin çarpıp devirmesi, kişilerin düşmesi ve taşıt kazaları sonucu ortaya çıkmaktadır.¹⁶⁰

Gleeson'ın 2001 yılında yiyecek-içecek hizmetleri öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, öğrencilerin kesik, yırtılma, parmak uçlarının ampütasyonu, yanma ve haşlanma, kontakt dermatit (egzama) kas/iskelet bozuklukları yaşamış olduğunu bulgulamıştır. Gleeson aynı zamanda bazı öğrencilerin kazalara diğerlerinden daha fazla meyilli olduğunu belirtmiştir. Gleeson'a göre dışarıya yemek hizmeti veren işletmelerde mutfakta çalışan personel,

¹⁵⁷ Özkılıç, s.37

¹⁵⁸ Meryem Akoğlan Kozak, **Otel İşletmelerinde Kat Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006, s.48

¹⁵⁹ T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, **alışma Hayatı İstatistikleri**, 2012, s.212 http://www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgeb/dosyalar/istatistikler/calisma_hayati_2012 (07.05.2015)

¹⁶⁰ Kemal Üçüncü, SGK İş Kazası İstatistiklerinin Analizi, 2012, s.6 <http://www.isteguvencilik.tc/SGK2012IsKazaIstatistik.pdf> (07.05.2015)

çalışma ortamından dolayı güvenlik koşullarını ihlal eden bazı durumlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu tür işletmelere yönelik yapılan araştırmalarda, işle ilgili olarak birçok yaralanma ve hastalık meydana geldiği ve bunların birçoğunun ise rapor edilmediği ifade edilmektedir.¹⁶¹

Sarı'nın (2009) konaklama işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinde iş görenlerin eğitiminin etkisini araştırdığı çalışmasında, iş görenlerin, kendi sağlıkları için iş sağlığı ve güvenliğine yönelik tutumlarının değiştirilmesinde, eğitimin temel bir rol oynadığı gözlemlenmiştir.¹⁶² Clayton ve Griffith'in 2008'de yaptığı çalışmada ise, planlı davranış kuramı bileşenlerinin, yiyecek hizmetlerinde çalışan iş görenlerin el hijyeni davranışlarındaki varyansın % 34'ünü açıkladığı ortaya çıkarılmıştır.¹⁶³

Dienstbuhl ve diğerlerine göre, yemek hizmeti veren kurumlarda ortaya çıkan iş kazalarının bir bölümü, işin aceleye getirilmesi ve hızlı olarak yetiştirilmesi nedeniyle oluşurken, bir bölümünün de işletme kaynaklı olduğu vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra, bu alanlarda çalışan iş görenlerin kesici aletler, sıcak malzemeler ve sıvılarla devamlı surette iç içe olması, çalışma ortamındaki zemin ya da merdivenlerin dâhil olduğu fiziksel çevrenin uygun koşulları içermemesi, zeminin temizliğinde kaymaya neden olabilecek durumların yer alması iş güvenliğini risk altına alan koşulları meydana getirmektedir. Kokane ve Tiwari ise, yiyecek ve içecek işletmelerinde ve otel mutfaklarında çalışan kişiler için farklı türlerde kaza durumlarına rastlandığını, bunların özellikle, kızgın yağ yanıkları, bıçak kesikleri, kaygan zemin kazalarına bağlı olarak deri ve kas/iskelet sistemi hastalıkları olarak ortaya çıktığını ifade etmektedirler.¹⁶⁴

Sormaz ve diğerlerinin 2014 yılında yaptıkları bir araştırmada catering işletmelerinde 380 çalışan ile görüşülmüş ve araştırma sonucunda çalışanların, iş güvenliğine yönelik olarak yanlış bilgilere sahip oldukları gözlemlenmiştir.

¹⁶¹ D. Gleeson, "Health and Safety in the Catering Industry" **Occupational Medicine** (Oxford), 51 (1):385-391, 2001

¹⁶² Ferika Özer Sarı, "Effect of Employee Trainings on the Occupational Safety and Health in Accommodation Sector" **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 1:1865-1870, 2009

¹⁶³ Deborah A. Clayton and Christopher J. Griffithi, "Efficacy of an Extended Theory of Planned Behaviour Model for Predicting Caterers' Hand Hygiene Practices" **International Journal of Environmental Health Research**, 18 (2):83-98, 2008

¹⁶⁴ S. Kokane and R.R. Tiwari, "Occupational Health Problems of Highway Restaurant Workers of Pune, India" **Toxicology and Industrial Health**, 27 (10):945-948, 2011

Araştırmacılar ayrıca yiyecek içecek sektöründe yapılan işlerin fiziksel güce dayalı olması, sürekli olarak ayakta durmak, ağır malzemeler taşımak/kaldırmak, devamlı olarak aynı hareketleri yapmak, işletmelerdeki zayıf fiziki düzenlemeler ve yüksek sayılabilecek derecede sıcak ortamlarda çalışmak da mutfaklarda çalışan sağlığını tehdit eden ve risk kapsamında yer alan faktörler olarak değerlendirmektedirler.¹⁶⁵

İngiltere Sağlık ve Güvenlik Birimi (*Health and Safety Executive / HSE*), yiyecek-içecek hizmetleri ve konaklama endüstrisindeki genel risk unsurlarını kayma-tökezleme ve düşme, kaldırma, taşıma, sıcak yüzeyler ve zararlı maddelerle temas, kesikler, dermatitler ve yukarı uzuv rahatsızlıkları olarak belirtmiştir.¹⁶⁶ Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründe işgücünün genç yapısı göz önüne alındığında, HSE'nin genç yiyecek-içecek hizmetleri işgörenleri için hazırladığı rapor da önemli görünmektedir. Raporla, özellikle gençlerin sektördeki iş alanları incelenmiş ve yapılan işe göre risk temaları ayrıntılı bir biçimde belirtilmiştir;¹⁶⁷

Tablo 1. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründe Çalışan Gençlerin Karşılaştığı Risk Temaları

İŞİN KONUSU	İŞİN İÇERDİĞİ RİSK UNSURLARI
Yiyecek ve içeceklerin servisi	Kayma, tökezlenme, manuel taşıma
Yiyecek hazırlanması	Bıçak kullanımı
Bulaşık makinesi kullanımı	Manuel işlem olması ve temizleyicilerin kullanımı
Yerlerin silinmesi	Manuel işlem olması ve temizleyicilerin kullanımı
Atık işlemleri	Manuel işlem ve cam kırıklarından kaynaklanabilecek kesikler
Müşteriden ücret tahsisi	Agresif müşteriler
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 tavalarının temizliği ve kurulanması	Ateş veya kızgın yağ sonucu yanma
Etlerin kemiklerinden temizlenmesi	Bıçağın ele batması veya kesmesi

HSE (Health and Safety Executive), "Health and Safety of Children and Young People in Catering", http://www.schoolshealthandsafety.co.uk/CYPD/docs/catering_youngpeople.pdf, (07.05.2015).

¹⁶⁵ Ümit Sormaz, Burak Murat Demirçivi ve Murat Çivi, "Dışarıya Yemek Hizmeti Veren (Catering) İşletmelerde Çalışanların İş Güvenliği Bilgilerinin Değerlendirilmesi" **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 6 (2):61-76, 2014, s.64

¹⁶⁶ HSE (Health and Safety Executive), "Managing Risk in Catering and Hospitality" <http://www.hse.gov.uk/pubns/cais25.pdf> (07.05.2015)

¹⁶⁷ HSE (Health and Safety Executive), "Health and Safety of Children and Young People in Catering" http://www.schoolshealthandsafety.co.uk/CYPD/docs/catering_youngpeople.pdf (07.05.2015)

Yiyecek-içecek Hizmetlerinde Bakım-Onarım ncelikleri raporunda, sektördeki bakım-onarım hatalarından kaynaklanan beş ana kaza tipi olduğuna da yer veren HSE, bu kategorileri düşme, sıcak veya zararlı maddeler, elektrik bağlantılarından kaynaklı hasarlar, ateş ve patlama ve makine kazaları olarak belirtmiştir.¹⁶⁸

Tablo 2. Yiyecek- İçecek Hizmetleri Sektöründe Bakım-Onarım Yetersizliklerinden Kaynaklı Kaza Kategorileri ve Kazayla İlişkili Unsurlar

KAZA KATEGORİSİ	KAZAYLA İLİŞKİLİ UNSURLAR
Düşmeler	Birçok düşmenin sızma ve dökülme, güvenli olmayan ıslak yer silme yöntemleri ve yerlerin silinmesinden sonra kurulanmamasından kaynaklanması
Sıcak veya zararlı maddeler	Ekipmanların yetersiz bakım ve onarımının sızıntılara yol aması, zararlı temizlik malzemeleri veya kızgın yağ ile temas etmek
Elektrik bağlantılarından kaynaklı hasarlar	Isıtılan yemek trolleylerinin priz veya kablolarında arızalar veya bakım onarımın yetersiz yapılması
Ateş ve patlamalar	Gazlı cihazlara yetersiz bakım yapılması veya hiç bakım yapılmaması
Makine kazaları	Makinelerin doğru olmayan bir biçimde temizlenmesi, dilme makinelerinin montajı ve makinelerin koruyucularının yetersiz bakım-onarımı

HSE (Health and Safety Executive), “Maintenance Priorities in Catering” <http://www.hse.gov.uk/pubns/cais12.pdf>, (07.05.2015)

Tablo 1 ve tablo 2’de grldğu gibi mutfak bölümlerinde yiyecekleri doğramak için kullanılan kesici aletler ve kesici aletlere sahip makineler yoluyla, işgörenler kolaylıkla ellerini kesebilmektedir. Bazen bu kazalar, derin yırtıklara yol açabilmektedir. Yine, yanmalar ve haşlanma gibi kazalar aşılar, bulaşıkçılar ve diğer mutfak personeli arasında görülmektedir.

Restoran ve mutfak bölümlerinde kullanılan araç gereçleri itme-çekme yöntemi ile taşıyan demir arabalar, iş meknının organizasyonu, rahat hareket etmeye imkn vermemesi gibi sebeplerle bir veya birden fazla cismin çalışanı sıkıştırmasından veya ezmesinden kaynaklı kazalar yaşanabilmektedir. İş yaparken kullanılan ağır araçların veya ekipmanların taşınması sırasında oluşan incinmeler ve süreç içerisinde ortaya çıkan kas ve iskelet rahatsızlıkları, iş görenler açısından bir diğer önemli risk faktörüdür.¹⁶⁹

¹⁶⁸ HSE (Health and Safety Executive), “Maintenance Priorities in Catering” <http://www.hse.gov.uk/pubns/cais12.pdf>, (07.05.2015)

¹⁶⁹ Grhan Fişek, **alışma Yaşamında Sağlık Güvenlik**, Bilim Dizisi, Ankara, 2009, s.112

Temizlikle ilgili kullanılan asitli temizlik maddelerinin herhangi bir koruma yöntemi olmadan kullanılması, çalışanların ciltleri üzerinde kanserojen bir etki yaratabilmektedir. Özellikle mutfak bölümünde, kullanılan basınçlı araç gereçler vasıtasıyla patlama türünde kazalar yaşanabilmekte, normal ısılar dışındaki ısılarla maruz kalınabilmektedir. Çoğunlukla iş görenlerin makine kullanımlarıyla ve kullanımdan sonra düzgün yerleştirmeleriyle ilgili bilgileri olmamakta, makine sistemlerinin koruyucularının bulunması sağlanmamakta, makinelerin kontrol ve bakımları düzenli olarak yapılmamakta ve makinelerin üzerinde uyarıcı bilgilendirmeler bulundurulmamaktadır.¹⁷⁰

Yiyeceklerin saklandığı derin dondurucular, içeri giren çalışanın ardından kapının kapanabilecek olması sonucu bir risk unsurudur. Bunlar dışında, vardiyalı çalışmadan, sık vardiya değişimlerinden ve gece vardiyalarından dolayı çalışanların uyku düzenleri, fiziki sağlıkları ve bağışıklık sistemleri etkilenebilmekte ve iş kazalarının önü açılmaktadır.

Otel mutfaklarında çalışan personelin standart iş koşulları ve işlerinin olmaması, bunun sonucunda da işe yönelik çeşitliliğin fazlalaşması, ayrıca sektördeki çalışma koşulları ve zamanının esnek olması da çalışanları açısından bazı zorlukları ortaya çıkarmaktadır. Mutfaklarda çalışan personelin fiziksel risklerle birlikte psiko-sosyal riskler, sosyal anlamda ortaya sorunlar ve uzun mesai saatlerinin oluşturduğu sorunlar gibi farklı risklerle de karşılaştıkları görülmektedir. Özellikle hizmet ağırlıklı sektörlerde ve doğal olarak yiyecek-içecek işletmelerinde iş/yaşam dengesinin bulunmaması, iş yükündeki belirsizlik, standart olmayan çalışma koşulları, ağır iş yükü ve zaman olgusunun ortaya çıkardığı stres çalışanlar üzerinde olumsuz psiko-sosyal etkiler oluşturabilmektedir.¹⁷¹Bunun yanı sıra, çalışma saatlerinin uzunluğu ve nöbete dayalı çalışma sistemlerinin karmaşık olması iş görenlerin performanslarının düşmesine ve dolayısıyla iş kazalarının artmasına yol

¹⁷⁰ Yaşar Yılmaz, Özgür Yılmaz ve Özer Yılmaz, **Yiyecek İçecek İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2013, s.97-98

¹⁷¹ Gonca Kılıç ve Murat Selim Selvi, "The Effects of Occupational Health and Safety Risk Factors on Job Satisfaction in Hotel Enterprises" **Ege AcademicReview**, 9 (3):903-921, 2009, s.907

açmaktadır. Aynı zamanda bu tür bir durum çalışanların sağlığının da bozulmasına neden olabilmektedir.¹⁷²

Faaliyet alanlarına göre değerlendirildiğinde, en çok iş kazasının yiyecek-içecek sektöründe görüldüğü ifade edilmektedir. İş kazalarının sektörde toplamda %53.4'lük bölümü yiyecek-içecek alanında ortaya çıkarken konaklama işletmelerinde bu oran %42.6 olarak belirlenmiştir. Bu sektörde iş kazalarında yıllar içinde sürekli bir artış kaydedilmektedir.¹⁷³

Otel işletmelerinde iş güvenliği yetersizliği çoğu zaman mutfaklarda ortaya çıkmaktadır. Otel mutfakları çalışma ortamındaki sıcaklık, nem, hava akımları, yetersiz aydınlatma, gürültü, kirli hava gibi olumsuz faktörleri bir arada barındırmaktadır. Bu da mutfak çalışanları üzerinde yorgunluğa, ilginin dağılmasına, hareketlerin ağırlaşmasına, duyu organlarının yetersiz kalmasına neden olmakta ve çalışanların iş kazalarına sebep olmaktadır.¹⁷⁴ Öte yandan otel mutfaklarında gerekli güvenlik önlemleri alınmadığında gerçekleşebilecek tehlikelerden bazıları; sıcak ekipmanlardan kaynaklanan yaralanmalar, mutfakta kullanılan kimyasal maddelerden kaynaklanan tehlikeler, mutfak zemininin yağlı olması sonucu doğabilecek yaralanmalar, mutfakta kullanılan kesici araç gereçlerden kaynaklanan yaralanmalardır.¹⁷⁵

Otel mutfaklarının yüzey temizliğinde kullanılan kimyasal maddelerle sıvıların yere dökülmesi kaygan zemin oluşturduğundan, iş görenin kayma ve düşme tehlikesi ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla yapılan işin biçimine göre, ayak koruyucu iş güvencesi olan ayakkabılar kullanılmalı ve uyarı işaretleri ile tehlike gösterilmelidir. Bunun yanı sıra, otel ve mutfak temizliğinde kullanılan kimyasal ürünler, elde

¹⁷² Kemal Birdir, Seda Derinalp ve Tuncay Çanakçı, "Otel Mutfaklarında Çalışan İş Görenlerin Sorunları" **14. Ulusal Turizm Kongresi**, 5-8 Aralık, 2013, Kayseri, ss.980-997, 2013, s.982 http://utk14.erciyes.edu.tr/utk14_bildiri_kitabi.pdf (08.05.2015)

¹⁷³ Selda Uca Özer, Demet Tüzünkan ve Bilge Çavuşgil Köse, "Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarına Yönelik Tespitler ve Tedbirler" **14. Ulusal Turizm Kongresi**, 5-8 Aralık, 2013, Kayseri, ss.1136-1149, 2013, s.1140

¹⁷⁴ Arzu Gemalmaz, "Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Görev Yapan Temizlik Personelinin Kurumda Çalıştıkları Süre Boyunca İş Kazası Geçirme Durumları ve Son Kaza-Yaralanmaya Ait Özelliklerin Belirlenmesi" **Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kazaların Demografisi ve Epidemiyolojisi Anabilim Dalı, Ankara, 2009, s.19

¹⁷⁵ Sarah Foster, "Preventing Potential Kitchen Hazards. Prime Skills " **Accredited Food Safety Training**, 2011 <http://www.primeskills.com.au/blog/preventing-potential-kitchen-hazards/> (07.05.2015)

tahrişlere ya da ciltle uzun süreli temasta cilt hastalıklarına yol açabilmektedir. Temizlik amaçlı kullanılan kimyasalların solunmasında ise, çalışanlarda solunum yolu hastalıklarına sebep olduğu gözlemlenmektedir. Kimyasal maddelerin yer aldığı ve çalışıldığı kısımlarda uygun havalandırma ve personele uygun kişisel koruyucu donanım (eldiven, maske vb.) kullanılmalıdır.¹⁷⁶ Personelin soğuk depolara girdikten sonra kapının kapanma riskine karşı gerekli tedbirlerin alınması da gereklidir, zira kimseden habersiz içeri giren bir personelin içeride kapalı kalması durumunda, donma sonucu ölüm gerçekleşebilmektedir. Dolayısıyla, dondurucuların kapıları, içeriden de açılacak şekilde tasarlanmalı ve acil durumlar için alarm sistemleri içeriye yerleştirilmelidir.¹⁷⁷

¹⁷⁶ KOBİ Dönüşüm, “Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi: Turizm Sektör Raporu” 2011, s.36-37 http://www.riskmedakademi.com/images/stories/dokumanlar/turizm_sektor_raporu.pdf (08.05.2015)

¹⁷⁷ KOBİ Dönüşüm, s.38

İKİNCİ BÖLÜM

OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ KAPSAMINDA OTEL MUTFAKLARININ ERGONOMİK AÇIDAN İNCELENMESİ

2.1. Araştırmanın Gerekçesi

Üretim ve hizmet işletmelerinde işin, çalışanlar için sağlıklı ve güvenli hale getirilmesi yasal bir zorunluluktur. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi, bu zorunluluğun yerine getirilmesi sürecinde işletmelere yardımcı olacak uluslararası bir standarttır. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği sistem standardı, meslek hastalıklarını ve iş kazalarını minimuma indirmek, işçi sağlığı iş güvenliği ile ilgili yasal yükümlülükleri yerine getirmek isteyen organizasyonlar için yapılması gereken şartları içermektedir.

Ülkemizde de iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ciddi bir faaliyet sürdürülmektedir. İş kanununun yeniden düzenlenmesi, bu kanun ile bağlantılı olarak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından bir dizi yönetmelik ve tebliğin çıkartılması bu süreçte yeni bir dönemin başladığının göstermektedir. Ülke bazında bu sürece uyum sağlanabilmesi için Türkiye'deki işletmelerin de ilgili kanun ve yönetmelikler doğrultusunda hareket etmeleri gerekmektedir. Bu açıdan araştırma kapsamında olan işletmelerin çalışma şartları ve iş gören sağlığına gerekli önemi verebilmesi için OHSAS 18001 ve bunun gibi yönetim düzenlemelerine uyum sağlamaları şarttır.

2.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmayla, Tokat ve Sivas illerinde faaliyet gösteren 4 yıldızlı otel işletmelerinin mutfak alanlarının fiziksel yapıları incelenmiştir. Çalışma kapsamında OHSAS 18001 sistemini uygulayan işletmelerin mutfak alanlarının ergonomik yapıları ile iş sağlığı ve güvenliği arasındaki ilişki incelenmiştir. Ayrıca ergonomi,

Ohsas ve Ohsas+ergonomi konusunda katılımcıların algılarının görev ve cinsiyetlerine göre farklı olup olmadığı incelenmiştir.

2.3. Varsayımlar

- i. Ergonomi mutfakların çalışma alanlarının daha verimli olacak şekilde tasarlanmasına ve mutfak ekipmanlarının daha güvenli konuşlanmasına olanak sağlamaktadır.
- ii. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ni ilgili işletmeler benimsemiş ve çalışanların sistem hakkında yeterince bilgi ve deneyimi vardır.
- iii. Bu çalışmada kullanılan veri toplama araçlarının ölçülmek istenilen verileri doğru olarak ölçtüğü varsayılmıştır.

2.4. Hipotezler

Pearson Korelasyon hipotezi:

$$H_0: P = 0$$

$$H_1: P \neq 0$$

H1: Toplam Ergonomi skorları ile toplam Ohsas skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

MANOVA hipotezi:

$$H_0 = \text{Tüm } \mu_{bcg} \text{ birbirine eşittir.}$$

$$H_2 = \text{Tüm } \mu_{bcg} \text{ birbirinden farklıdır.}$$

Bağımlı değişkenler: b=1, 2, 3, (1= Ergonomi, 2= Ohsas, 3= Ohsas+ergonomi)

Cinsiyet: c=1, 2 (1=Kadın, 2=Erkek)

Görev: g= 2,3,4,...7 (2=Aşçıbaşı yard., 3=Kısım şefi.....)

H2: Katılımcıların cinsiyetleri ve görevleri bakımından katılımları Ohsas, ergonomi ve Ohsas+ergonomi ifadelerini algılama toplam skorlarının ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

MANOVA'ya takip testleri olarak yapılan tek-yönlü varyans analizi için oluşturulan hipotezler (Cinsiyet ve görevin birleştirilmesi ile oluşturulan 14 grubun karşılaştırılması)

Ergonomi için;

$$H_0 : \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \dots = \mu_{14}$$

$$H_{a3} : \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \dots \neq \mu_{14}$$

H3: Katılımcıların görev ve cinsiyetlerine göre toplam ergonomi ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Ohsas için;

$$H_0 : \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \dots = \mu_{14}$$

$$H_{a4} : \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \dots \neq \mu_{14}$$

H4: Katılımcıların görev ve cinsiyetlerine göre toplam Ohsas ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Ohsas+ergonomi için;

$$H_0 : \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \dots = \mu_{14}$$

$$H_5 : \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \dots \neq \mu_{14}$$

Ha5: Katılımcıların görev ve cinsiyetlerine göre toplam Ohsas+ergonomi ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

2.5. Araştırma Modeli

Araştırmada İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ile OHSAS İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemleri; ergonomi kuramı üzerine ikincil veriler taranmıştır. Literatür kısmı yazın taramasından oluşan bu araştırmanın uygulama kısmı için alan araştırması yapılmıştır. Bu kapsamda anket yolu ile toplanan veriler SPSS for Windows 20 programına girilmiş olup aşağıdaki şekilde analizler yapılmıştır:

1. Anketin alt ölçeklerine ait (E, O, ve OE) içsel tutarlılık, (Cronbach Alpha) katsayıları,
2. Katılımcılara ait demografik verilerin frekansları,
3. Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevapların ortalama skorları (n) ve yüzdeleri (%),
4. ANOVA ve MANOVA sonuçları (Multivariate ve Univariate F, df, ve p değerleri ve istatistiksel olarak anlamlı çıkan ikili karşılaştırmalar (Tukeyposthocests).

2.6. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini Tokat ve Sivas illerinde bulunan dört yıldızlı otellerin mutfak bölümlerinde çalışan işgörenler (aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, kısım şefi, aşçı komi, bulaşıkçı ve stajyer) oluşturmaktadır.

2.7. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın uygulama kısmı için kullanılan anket, Tab Gıda San. Tic. Aş.'nin Sbarro ve Usta Dönerci restoranlarında kullandıkları KST (Kalite Servis Kontrol) adlı kontrol çizelgesinden yararlanarak hazırlanmıştır. Anketler 2015 yılının Haziran ayında gerçekleştirilmiştir. Buna göre toplamda 143 adet katılımcıya ulaşılmış ancak bu sayının 126 tanesi dikkate alınarak SPSS 20 programına girilmiştir.

2.8. Bulgular ve Tartışma

2.8.1. Anketlerin Alt Ölçeklerine Ait İçsel Tutarlılıkları

Araştırma güvenilirliği (içsel tutarlılığı) hesaplanırken, ankette katılımcılara yöneltilen ifadelerin gruplandırılmış hali dikkate alınmıştır. Buna göre Cronbach's Alpha (ergonomi, ohsas ve ohsas + ergonomi) alt ölçütlerinin içsel tutarlılık alpha değerleri toplamı ergonomi için %87, ohsas için %71 ve ohsas +ergonomi içi ise %58 olarak hesaplanmıştır.

2.8.2. Katılımcılara Ait Demografik Verilerin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Tablo 3. Katılımcılara Ait Sosyo-demografik Özellikler (1)

Cinsiyet	n	%	Mesleki Kıdem	n	%
Kadın	31	24,6	0-3	47	37,3
Erkek	95	75,4	4-7	35	27,8
Yaş			8-11	25	19,8
18 ve altı	33	26,2	12-15	16	12,7
19-24	14	11,1	16-19	3	2,4
25-30	29	23,0	Görev		
31-36	29	23,0	Aşçıbaşı	5	4,0
37-42	18	14,3	Aşçıbaşı yardımcısı	5	4,0
42 ve üzeri	3	2,4	Kısım şefi	14	11,1
Öğrenim Durumu			Aşçı	22	17,5
İlkokul	27	21,4	Komi	29	23,0
Ortaokul	36	28,6	Bulaşıkçı	14	11,1
Lise	48	38,1	Stajyer	37	29,4
Üniversite	15	11,9	Yiyecek İçecek Eğitimi aldınız mı?		
Toplam	126	100,00	Evet	106	84,1
			Hayır	20	15,9
			Toplam	126	100,00

Tablo 3 incelendiğinde toplam 126 denekten 95'i erkektir. Yani %75'in üzerinde anket katılımcısı erkeklerden, kalan %25'lik kısım ise kadınlardan oluşmaktadır. Bu durumda katılımcıların büyük çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu ve cinsiyet bakımından dağılımda bir denge oluşmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılanların dörtte biri 18 yaşından küçüktür. Bu orana yakın diğer iki grup ise 25-30 ve 31-36 yaş aralığındadır. Bu son iki yaş aralığında olan katılımcı oranı her bir yaş grubu için %23'tür. Bu durumda yaş gruplarının 18 yaş altında ve orta yaşlarda (özellikle 25-36 yaşlar arası) yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya dâhil edilen katılımcıların içinde üniversite mezunlarının sayısının ve oranının düşük olduğu ifade edilmektedir. Buna göre araştırma kapsamındaki üniversite mezunları sadece %12 oranında iken ilkokul mezunlarının oranlarının yüksekliği de dikkat çekici boyuttadır. Katılımcıların beşte biri ilkokul mezunudur. Eğitim durumuna göre en yüksek oranda temsil ise lise mezunlarında görülmektedir. %38'in üzerinde bir katılımcı grubu lise mezunudur. Bu oranlara bakılarak eğitim düzeyinin düşüklüğü konusu üzerinde durulmaya değer bir sorunsal teşkil etmektedir.

Araştırma kapsamındaki katılımcıların 47'si 0-3 yıllık mesleki kıdem ile toplam katılımın %37,3 lük dilimi oluştururken; en az mesleki kıdem ise 16-19 yıllık olan ve toplam da 3 katılımcıdan oluşan % 2,4 lük kısımdan oluşmaktadır.

Katılımcıların görev dağılımlarını %29,4'lik bir oranla stajyerler oluşturmaktadır. Buna göre 126 katılımcıdan 37 tanesi stajyerdir. %4 lük iki farklı oranla 4 tane aşçı ve 4 tane de aşçı başı ankete katılım sağlamıştır.

Araştırmaya katılanların yiyecek- içecek konusuyla ilgili eğitim alıp almadıklarına dair dağılım Tablo 3'de incelenmiştir. Buna göre toplamda 126 katılımcının %84,1'lik oran ile 106 tanesi yiyecek – içecek kursu almış iken; %15,9 oranıyla 20 tanesi ilgili kursu almamıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri (2)

Yiyecek İçecek Eğitimi Nerede Aldınız?	n	%	İşe girmeden önce sağlık taramasından geçtiniz mi?	n	%
Turizm meslek lisesi	45	42,5	Evet	121	96
Ön lisans	5	4,7	Hayır	5	4
Lisans	9	8,5	Yılda iki kez sağlık taramasından geçiriliyor musunuz?		
Ne tür bir kurs aldınız?			Evet	108	85,7
Yemek pişirme	65	61,3	Hayır	18	14,3
Menü planlama	25	23,6	İş Yeri Hekiminiz var mı ?		
Gıda Hijyeni	16	15,1	Evet	29	23
İşyerinde Mesleki Eğitim Aldınız Mı?			Hayır	97	77
Evet	70	66,0	Sosyal Güvenceniz var mı?		
Hayır	36	34,0	Evet	122	96,8
Toplam	106	100	Hayır	4	3,2
Ne Tür Eğitim Aldınız?			Fazla Mesai Yapıyor Musunuz?		
İş öncesi kurs	22	31,4	Evet	110	87,3
Hizmet içi kurs	19	27,1	Hayır	16	12,7
İşbaşı eğitimi	29	41,4	Toplam	126	100,00
Alınan Eğitimin Faydalı Mı?			Evetse, Ne Zaman?		
Faydalı	53	75,7	Hafta Sonu	46	36,5
Faydasız	9	12,9	Resmi Tatille	64	50,8
Kararsızım	8	11,4	Toplam	110	87,3
Toplam	70	100,00			

Tablo 4'e göre 126 katılımcının 106 tanesi yiyecek – içecek eğitimi almıştır. İlgili kursu almayan 20 katılımcının ise kayıp değer olduğu bilinmektedir. Buna göre yiyecek – içecek eğitimi alanların %44,3 oranındaki 47 kişisi eğitimlerini kursta, %42,5 oranındaki 45 kişi turizm meslek lisesinde, %8,5 oranındaki 9 kişi lisansta, %4,7 oranındaki 5 kişi ise ön lisansta ilgili eğitimlerini almışlardır.

Yiyecek içecek eğitimi alanlardan %61,3 oranındaki çoğunluk eğitimlerini yemek pişirme kursu üzerine alırken, %23,6'sı menü planlama, 16 kişiden oluşan %15,1 oranındaki grup ise en az sayıyla eğitimlerini gıda hijyeni üzerine almışlardır.

70 kişiden oluşan %66 oranındaki grup "İşyerinde mesleğinizle ilgili bir eğitimden geçtiniz mi?" sorusuna "evet", 36 kişiden oluşan %34,1'lük grup ise "hayır" yanıtı vermiştir. Yalın'a göre ise çalışanların %86'sı bu ifadeye katıldıklarını, %8,3'ü bu ifadeye katılmadıklarını ve %5,7'si kararsız kaldıklarını belirtmişlerdir.¹⁷⁸ Oranlara bakıldığında araştırmaya katılan işletmelerin çoğunlukla işgörenlerine yapacakları görevler ile ilgili gerekli eğitimi verildikleri sonucuna ulaşılmıştır.

İş yerinde mesleki eğitim alan 70 kişinin % 41,4'ü iş başı eğitimi, % 31,4'ü iş öncesi kurs ve % 27,1'i hizmet içi kurs almıştır.

Eğitim alan 70 kişiden 53 (%76) kişi aldıkları bu eğitimi faydalı bulurken, 9 kişi (%13) faydasız bulmuş 8 kişi (%11) ise kararsız olduklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların %96 oranla büyük çoğunluğu sağlık kontrolünden geçtiklerini belirtirken 126 kişiden sadece 5 kişi (%4) sağlık kontrolünden geçemedikleri belirtmişlerdir.

Katılımcıların %85,7 si sağlık taramasından geçtiklerini belirtmişler ancak %14 lük kısmı ise sağlık taramasından geçiyor musunuz sorusuna "hayır" yanıtını vermişlerdir.

Tablo 4'deki soruya katılımcıların %77 si "hayır" seçeneğini işaretlerken, %23 ü ise "evet" seçeneğini işaretlemiştir. Buna göre 126 denekten 29 tanesi işyeri hekiminin olduğunu beyan ederken, geriye kalan 97 tanesi ise olmadığını beyan etmiştir.

¹⁷⁸ Yalın, s. 96

Katılımcıların %96,8'inin ifade eden 122 kişi sosyal güvencesinin olduğunu belirtirken, %3,2'inin ifade eden 4 kişi ise sosyal güvencelerinin olmadığını belirtmişlerdir.

126 kişiden 110 tanesi (%87,3) “fazla mesai yapıyor musunuz” sorusuna “evet” cevabını verirken 16 katılımcı ise (%12,7) ise “hayır” yanıtını vermiştir.

Fazla mesai yaptığını belirten 110 katılımcının %58' i resmi tatillerde, %42'si ise hafta sonları mesai yaptıkları yönde seçenek işaretlemişlerdir.

Tablo 5. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri (3)

Fazla Mesailerin Size Etkileri Nelerdir?	n	%	Kaçıncı Yılda İş Kazası Geçirdiniz?	n	%
Aşırı yorgunluk	9	8,2	6 aydan az	19	32,2
Halsizlik	20	18,2	6 ay-2 yıl	28	47,5
Etkilenmiyorum	81	73,6	3-5 yıl	9	15,3
Toplam	110	100	11 yıl ve üzeri	3	5,1
İş Kazası			Toplam	59	100,0
Evet	59	46,8			
Hayır	67	53,2			
Toplam	126	100			

Tablo 5 incelendiğinde fazla mesai yapan 110 kişinin %74 oranındaki bölümü yaptıkları mesaiden etkilenmediklerini, %18 oranındaki bölümü halsizlik, %8 oranındaki en az bölümü ise aşırı yorgunluk seçeneklerini işaretlemişlerdir.

Katılımcılara yöneltilen “çalışma hayatınız boyunca bugüne kadar iş kazası geçirdiniz mi” sorusuna %53 oranında “hayır” %47 oranında ise “evet” yanıtı alınmıştır.

İş kazası geçirdiğini belirten 59 katılımcının %48'i 6 ay – 2 yıl arası %32'si 6 aydan az, %15'i 3 – 5 yıl, %5'i ise 11 yıl ve üzeri seçeneklerini işaretlemişlerdir.

2.8.3. Katılımcıların Anket Sorularına Verdikleri Cevapların Ortalama Skorları (n) ve Yüzdeleri (%)

Tablo 6. Katılımcılara Yöneltilen Ergonomi İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları

Ergonomi (e) ile ilgili olan ifadeler	1 kesinlikle katılmıyorum		2 katılmıyorum		3 kararsızım		4 katılıyorum		5 kesinlikle katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
e1 Mutfaktaki çalışma alanı yapılan işin kapasitesine uygundur	4	3,2	14	11,1	0	0,0	85	67,5	23	18,3
e2 Ana mutfak, yapılan işin niteliğine göre kısımlandırılmıştır.	9	7,1	9	7,1	11	8,7	60	47,6	37	29,4
e3 Tavan yüksekliği en az 4 metredir.	0	0,0	9	7,1	39	31,0	53	42,1	25	19,8
e4 Zemin eğimi ergonomik şartlara uygundur.	0	0,0	9	7,1	41	32,5	55	43,7	21	16,7
e5 Merdivenlerin eğimi ergonomik şartlara uygundur.	0	0,0	9	7,1	21	16,7	87	69,0	9	7,1
e6 Mutfakta bulunan raflar yerden 20-25 cm yüksekten başlıyor	0	0,0	9	7,1	39	31,0	73	57,9	5	4,0
e7 İki raf arası yükseklik en az 50 cm'dir	0	0,0	9	7,1	26	20,6	81	64,3	10	7,9
e8 Tüm tesisatın kapasitesi hizmetin niteliğine uygundur.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	66	52,4	60	47,6
e9 Kapasiteye uygun sayı ve uygun nitelikte davlumbazlar vardır	0	0,0	24	19,0	11	8,7	85	67,5	6	4,8
e10 Aydınlatmada buzlu cam kullanılıyor.	0	0,0	20	15,9	25	19,8	44	34,9	37	29,4
e11 Araç-gereçler iş akışına uygun yerleştirilmiştir	0	0,0	0	0,0	46	36,5	59	46,8	21	16,7
e12 Araç-gereç ve malzeme kullanılabilecekleri alana yakın yerleştirilmiştir	0	0,0	6	4,8	49	38,9	66	52,4	5	4,0
e13 Araç-gerecin boyutları çalışanlara ve çalışma ortamına uygundur.	0	0,0	11	8,7	13	10,3	79	62,7	23	18,3
e14 Bıçaklar ergonomik yapıya uygun, temiz ve keskindir.	0	0,0	9	7,1	0	0,0	74	58,7	43	34,1
e15 Çöpler uygun şekilde uzaklaştırılmaktadır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	97	77,0	29	23,0
e16 Yapılan işe uygun kıyafet giyilmektedir.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	115	91,3	11	8,7
e17 Mutfakta kullanılan temizlik araçları ulaşılabilir konumdadır.	0	0,0	0	0,0	28	22,2	72	57,1	26	20,6
e18 Ürünler depolara son kullanma tarihleri dikkate alınarak stoklanıyor.	0	0,0	0	0,0	27	21,4	69	54,8	30	23,8

Alan araştırmasının ikinci bölümü olan beşli likert ölçek bölümü kesinlikle katılıyorum 5, katılıyorum 4, kararsızım 3, katılmıyorum 2, kesinlikle katılmıyorum

1, şeklinde belirlenmiştir. Tablo 4' e göre bu ölçek tipine 126 deneğin tamamı ilgili seçenekleri işaretlemiştir. Buna göre “mutfaktaki çalışma alanı yapılan işin kapasitesine uygundur” ifadesine verdikleri yanıtlar %18'i kesinlikle katılıyorum iken, %3'ü ise kesinlikle katılmadığını yönündedir. Deneklerin büyük çoğunluğu ise %68 civarı bir oranla katılıyorum yönünde yanıt vermişlerdir. “Ana mutfak, yapılan işin niteliğine göre kısımlandırılmıştır” ifadesine kesinlikle katılıyorum seçeneğini seçenlerin oranı %29 iken kesinlikle katılmıyorum seçeneğini işaretleyenler %7, yine en çok %48 civarı oran ile katılıyorum seçeneği işaretlenmiştir. Akhmetsadykova bir çalışmada; “küçük, orta ve büyük kapasiteli otellerde konukların bütün ihtiyaçlarının karşılamak hedefini gözeten yiyecek içecek bölümü organizasyonu yaparken büyük özen gösterilmelidir. Otel kapasitesine göre mutfak için, bina içerisinde kendi fonksiyon bölümlerini düşünmek ve organize etmek gerekir”¹⁷⁹ sonucuna ulaşmış ve tablodaki toplamda %77'lik olumlu katılımı desteklemiştir. “Tavan yüksekliği en az 4 metredir” ifadesinin katılım oranı ise; en fazla %44 civarı ile katılıyorum iken, kesinlikle katılmıyorum seçeneği hiç işaretlenmemiştir. “Merdivenlerin eğimi ergonomik şartlara uygundur” ifadesine katılım oranı %69 ile katılıyorum işaretlenmiştir. “Mutfakta bulunan raflar yerden 20-25 cm yüksekten başlıyor” ifadesine %58 katılıyorum seçeneği ile ağırlık verilmiştir. “İki raf arası yükseklik en az 50 cm'dir” ifadesine katılım %64 ile katılıyorum belirtilmiştir. “Tüm tesisatın kapasitesi hizmetin niteliğine uygundur” ifadesi deneklerin tamamı tarafından olumlu yanıtlar verilmiştir. Buna göre 126 deneğin %52'i katılıyorum derken %48'i ise kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemiştir. “Kapasiteye uygun sayı ve uygun nitelikte davlumbazlar vardır” %68 civarı bir oranla kesinlikle katılıyorum seçeneğinin işaretlendiği görülmektedir. “Aydınlatmada buzlu cam kullanılıyor” ifadesine katılım %40'lık bir oran ile katılıyorum yönündedir. “Araç-gereçler iş akışına uygun yerleştirilmiştir” ifadesine katılım %47'lik bir oran ile katılıyorum yönündedir. “Araç-gereç ve malzeme kullanılacakları alana yakın yerleştirilmiştir” ifadesine katılım %52'lik bir oran ile katılıyorum yönündedir. “e13 Araç-gerecin boyutları çalışanlara ve çalışma ortamına uygundur” ifadesine katılım %63'lük bir oran ile katılıyorum yönündedir. “Bıçaklar ergonomik yapıya uygun,

¹⁷⁹Akhmetsadykova A., “Otel Mutfağında Mekân Planlama” Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İç Mimarlık Anabilim Dalı Yapı Bilgisi Programı, (2014), sayfa 96.

temiz ve keskindir” ifadesine katılım %59’luk bir oran ile katılıyorum yönündedir. “Çöpler uygun şekilde uzaklaştırılmaktadır” ” ifadesi deneklerin tamamı tarafından olumlu yanıtlar verilmiştir. Buna göre 126 denegin %77’si katılıyorum derken %23’i ise kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Yine “Yapılan işe uygun kıyafet giyilmektedir” ifadesi deneklerin tamamı tarafından olumlu yanıtlar verilmiştir. Buna göre 126 denegin %91’i katılıyorum derken %9’u ise kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. “Mutfakta kullanılan temizlik araçları ulaşılabilir konumdadır” ifadesi ise %22 kararsızım, %57 katılıyorum, %21’i kesinlikle katılıyorum yönünde işaretlenmiştir. “Ürünler depolara son kullanma tarihleri dikkate alınarak stoklanıyor” ” ifadesi %21 kararsızım, %55 katılıyorum, %24 kesinlikle katılıyorum yönünde işaretlenmiştir.

Tablo 7. Deneklere Yöneltilen OHSAS İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları

OHSAS (o) ile ilgili olan ifadeler	1 kesinlikle katılmıyorum		2 katılmıyorum		3 kararsızım		4 katılıyorum		5 kesinlikle katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
o1 Zemin dayanıklı, kaymayan ve kolay temizlenebilen malzemeden yapılmıştır	0	0,0	13	10,3	9	7,1	71	56,3	33	26,2
o2 Zeminde kırıklar, çatlaklar ve eklemeler yoktur.	0	0,0	4	3,2	0	0,0	65	51,6	57	45,2
o3 Dışarıdan geçen elektrik kablosu yok ya da izole edilmiştir.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	50	39,7	76	60,3
o4 Elektrik tesisatı su geçirmez malzemeden yapılmıştır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	103	81,7	23	18,3
o5 Elektrik tesisatı toprak hatlıdır.	0	0,0	0	0,0	5	4,0	70	55,6	51	40,5
o6 Olası bir gaz kaçağı için uyarıcı alarm sistemi vardır	0	0,0	0	0,0	4	3,2	76	60,3	46	36,5
o7 Havalandırma tesisatı yeterlidir.	0	0,0	20	15,9	5	4,0	58	46,0	43	34,1
o8 Yangın söndürme araçları yeterlidir.	0	0,0	11	8,7	15	11,9	71	56,3	29	23,0
o9 Bacalar temizliği periyodik olarak yapılıyor.	0	0,0	0	0,0	29	23,0	61	48,4	36	28,6
o10 Mutfak zemininde kırık, çatlak fayanslar bulunuyor.	5	4,0	5	4,0	0	0,0	18	14,3	98	77,8
o11 Aydınlatmada beyaz ışık kullanılıyor.	0	0,0	11	8,7	0	0,0	54	42,9	61	48,4
o12 Aydınlatma durağan, ışık kaynağı titreşme yapmıyor.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	92	73,0	34	27,0
o13 Aydınlatma göz kamaşmasına neden olmuyor.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	71	56,3	55	43,7
o14 Çalışılan yüzeye gölge düşmüyor.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	102	81,0	24	19,0
o15 Elektrik kabloları zeminle temas ediyor	33	26,2	53	42,1	9	7,1	26	20,6	5	4,0
o16 Araç-gerecin bakımları	0	0,0	11	8,7	43	34,1	62	49,2	10	7,9

periyodik olarak yapılmaktadır										
o17 Araç-gerecin gerekli koruma tertibatı ve emniyet parçaları vardır	0	0,0	0	0,0	10	7,9	85	67,5	31	24,6
o18 Araç-gerecin kullanım sonrası bakım ve temizliği yapılmaktadır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	38	30,2	88	69,8
o19 Bıçakların tahta ya da kumaştan koruyucuları vardır.	9	7,1	4	3,2	0	0,0	55	43,7	58	46,0
o20 Araç-gereçlerin kullanım ve temizlik kılavuzu vardır.	9	7,1	9	7,1	4	3,2	72	57,1	32	25,4
o21 Tava ve tencere sapları izole edilmiştir.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	61,9	48	38,1
o22 Ağır yükleri genellikle tek başıma taşıyorum.	74	58,7	6	4,8	0	0,0	26	20,6	20	15,9
o23 Çalışma alanları hijyen standartlarına uygun olarak temizleniyor.	0	0,0	0	0,0	9	7,1	85	67,5	32	25,4
o24 Zemindeki mutfak giderlerinin temizliği her gün yapılıyor.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	71	56,3	55	43,7
o25 Çalışma sırasında yere dökülen yağlar, sular vb. hemen temizlenmektedir	0	0,0	0	0,0	0	0,0	74	58,7	52	41,3
o26 Pencere camları hasarsız ve temizliği uygundur.	0	0,0	0	0,0	6	4,8	85	67,5	35	27,8
o27 Davlumbaz filtreleri uygun aralıklarla temizlenmektedir.	0	0,0	0	0,0	6	4,8	86	68,3	34	27,0
o28 Ocak, fırın gibi araç-gereçlerin temizliği hijyen standartlarına uygun olarak yapılıyor.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	69	54,8	57	45,2
o29 İlk yardım kutusu vardır.	0	0,0	4	3,2	0	0,0	37	29,4	85	67,5
o30 Acil çıkış kapıları vardır.	17	13,5	41	32,5	8	6,3	39	31,0	21	16,7
o31 Ağır yükleri taşımak için uygun taşıma araçları mevcut değildir.	83	65,9	20	15,9	0	0,0	23	18,3	0	0,0
o32 Yapılan işe uygun kişisel koruyucu kullanılmaktadır	0	0,0	0	0,0	9	7,1	109	86,5	8	6,3
o33 Yaptığım işte yeterli deneyime sahibim.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	89	70,6	37	29,4
o34 Çalışma sırasında tedbirli davranıyorum.	0	0,0	9	7,1	0	0,0	32	25,4	85	67,5
o35 Kimyasallar üzerinde bilgilendirici etiketler mevcuttur.	0	0,0	0	0,0	15	11,9	78	61,9	33	26,2
o36 Yükün ağırlık merkezini vücuduma mümkün olduğu kadar yakın tutuyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0	83	65,9	43	34,1
o37 Ağır yükleri tek başıma taşımıyorum.	0	0,0	29	23,0	0	0,0	38	30,2	59	46,8
o38 Ekip çalışmasına önem verilmektedir.	0	0,0	16	12,7	20	15,9	77	61,1	13	10,3
o39 Çalışanlara sosyal güvence veriliyor.	0	0,0	4	3,2	0	0,0	76	60,3	46	36,5
o40 Mutfakta haşerat kontrol sistemi bulunuyor.	0	0,0	18	14,3	0	0,0	78	61,9	30	23,8
o41 Mutfakta haşerat aktivitesi bulunmuyor.	0	0,0	27	21,4	5	4,0	43	34,1	51	40,5
o42 Son kullanma tarihi geçmiş ürünler atık yapılıyor.	0	0,0	0	0,0	7	5,6	52	41,3	67	53,2

Araştırmaya katılan deneklerin OHSAS 18001 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında olan ifadelerine bildirdikleri görüşleri Tablo 5'e göre incelenmiştir. Buna göre o1 "Zemin dayanıklı, kaymayan ve kolay temizlenebilen malzemedan yapılmıştır" ifadesine katılımcıların %10'u katılmıyorum, %7'si kararsızım, %56'sı katılıyorum, %26'sı kesinlikle katılıyorum seçenekleri yönünde görüş bildirirken kesinlikle katılmıyorum seçeneği hiçbir katılımcı tarafından işaretlenmemiştir. "Zeminde kırıklar, çatlaklar ve eklemeler yoktur" ifadesine ise kararsız ve kesinlikle katılmayan hiçbir katılımcı yoktur ancak katılımcıların %3'ü katılmıyorum, %52'i katılıyorum ve %45'i kesinlikle katılıyorum yönünde görüş bildirişlerdir. "Dışarıdan geçen elektrik kablosu yok ya da izole edilmiştir" ifadesine katılımın tamamı olumlu yönde olmuştur. Buna göre 126 denegin %40'ı katılıyorum derken, %60'ı ise kesinlikle katılıyorum şeklinde fikir belirtmişlerdir. "Elektrik tesisatı su geçirmez malzemedan yapılmıştır" ifadesine de katılım tamamen olumlu yönde olup; %82 katılımcı katılıyorum, %18 katılımcı ise kesinlikle katılıyorum kanaatinde olmuşlardır. "Olası bir gaz kaçağı için uyarıcı alarm sistemi vardır" ifadesine katılım %3 ile kararsızım, %60 ile katılıyorum ve %37 ile kesinlikle katılıyorum şeklindedir. "Havalandırma tesisatı yeterlidir" ifadesi şu şekilde yanıtlar almıştır. %16 katılmıyorum, %4 kararsızım, %46 katılıyorum ve %34 kesinlikle katılıyorum şeklindedir. Yüksel ve diğerlerine göre "Bodrumda incelenen yiyecek içecek mekânlarının; %83"ünde doğal havalandırma, %32"sinde havalandırma sistemi bulunduğu, hiç aspiratör kullanılmadığı tespit edilmiştir."¹⁸⁰ Yüksel'in yaptığı çalışma, bu çalışmadaki toplamda %80 oranıyla havalandırma bulunuyor sonucunu desteklemektedir. "Yangın söndürme araçları yeterlidir" ifadesine katılımcıların %56'sı katılıyorum fikrini sunmuşlardır. "Bacalar temizliği periyodik olarak yapılıyor" ifadesine %48 ile katılıyorum, %29 ile kesinlikle katılıyorum ve %23'ü kararsızım yanıtları verilmiştir." Mutfak zemininde kırık, çatlak fayanslar bulunuyor" ifadesine katılım tüm ölçek bazında olmuştur. Buna göre en az katılım %4 oranlarıyla katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum şeklinde iken; deneklerin çoğunluğu %78 oran ile kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. "Aydınlatmada beyaz ışık kullanılıyor" ifadesi %43 oranında katılıyorum alırken

¹⁸⁰ Mehmet Yüksel vd., "Bodrum, Fethiye Ve Marmaris'te Bulunan Eğlence Mekânlarının Tasarım Kriterleri Açısından İncelenmesi" 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim, 2011, sayfa 576, Eskişehir

kesinlikle katılıyorum fikrini beyan edenlerin oranı ise %48'de kalmıştır. %9 katılımcı ise be ifadeye katılmamıştır. Kasal ve diğerlerinin yaptığı bir çalışmada, “çalışma ortamının çok renkliliği göz renk uyumunu bozar ve görsel algılamayı zorlaştırır”¹⁸¹ sonucuna ulaşmış olup; bu sonuç %91 oranıyla aydınlatmada beyaz ışık kullanıldığını sonucuna verilen olumlu yanıtları açıklamaktadır. “Aydınlatma durağan, ışık kaynağı titreşme yapmıyor” ifadesine katılım tamamen olumlu yönde olup %73 katılımcı katılmış ve %27’si ise kesinlikle katılmıştır. “Aydınlatma göz kamaşmasına neden olmuyor” ifadesi de olumlu yanıtlar almış, %56 katılıyorum, %45 kesinlikle katılıyorum yönündedir. “Çalışılan yüzeye gölge düşmüyor” ifadesine olumsuz yanıt olmamakla birlikte en çok katılım %81 oranla katılıyorum yönündedir. “Elektrik kabloları zeminle temas ediyor” ifadesi genelde olumsuz yönde karşılık bulmuştur. Buna göre katılımcıların %26 kesinlikle katılmıyorum, %42’si katılmıyorum, %7’si kararsızım, %21’i katılıyorum ve %4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtlarını vermişlerdir. Şenoğul yaptığı bir çalışmada, “elektrik panolarının alt kısımlarına elektriği iletmeyen, yalıtkan paspasların yerleştirilmesi, elektrik kablolarının izolasyonlarının bozulmasını engellemek için kapalı kablo kanallarından geçirilmesi”¹⁸² sonucuna ulaşmıştır. Yukarıdaki tabloda ise %68 oranında katılımcı Şenoğlu’nun çalışmasının aksine elektrik kabloların yerle temaslarının olduğunu belirtmişlerdir. “Araç-gerecin bakımları periyodik olarak yapılmaktadır” ifadesine çoğunluk katılım %49 oranla katılıyorum yönünde iken, %34 ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. “Araç-gerecin gerekli koruma tertibatı ve emniyet parçaları vardır” ifadesine katılım %68 çoğunluğuyla katılıyorum yönündedir. “Araç-gerecin kullanım sonrası bakım ve temizliği yapılmaktadır” ifadesine ise katılımın çoğunluğu %70 ile kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. “Bıçakların tahta ya da kumaştan koruyucuları vardır” ifadesine olumsuz yanıtlar %7 ile kesinlikle katılmıyorum, %3 ile katılmıyorum iken; olumlu yanıtlar ise %44 ile katılıyorum ve %46 ile kesinlikle katılıyorum şeklindedir. “Araç-gereçlerin kullanım ve temizlik kılavuzu vardır” ifadesine katılım her yönden olmuş, katılımcıların %7’si kesinlikle katılmıyorum ve diğer %7’si ise katılmıyorum

¹⁸¹Ali Kasal, “Muğla’daki İnternet Erişim Salonlarının Ergonomik Kriterler Açısından İncelenmesi” 17. Ulusal Ergonomi Kongresi 14-16 Ekim 2011, s. 569, Eskişehir

¹⁸²Yılmaz Şenoğlu, *Bir Çikolata Fabrikasında OHSAS 18001 Standartının Uygulanması*, Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ 2014, s.107.

işaretlerken en fazla katılımcı %57 oranla katılıyorum yanıtını vermiştir.” Tava ve tencere sapları izole edilmiştir” ifadesine katılımın geneli olumlu yönde olup %62 katılımcı katıldıklarını belirtmiştir. “Ağır yükleri genellikle tek başıma taşıyorum” ifadesi anketin en çok olumsuz yanıtını niteliğini taşımaktadır. Buna göre %59 katılımcı kesinlikle katılmıyorum, %5’i katılmıyorum, %21’i katılıyorum ve %16’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. “Çalışma alanları hijyen standartlarına uygun olarak temizleniyor” ifadesinin olumsuz yanıtı yoktur ve %68 katılımcı katıldıklarını ifade etmiştir. “Zemindeki mutfak giderlerinin temizliği her gün yapılıyor” ifadesine katılımın %56’sı katılıyorum ve %44’ü kesinlikle katılıyorum şeklindedir. “Çalışma sırasında yere dökülen yağlar, sular vb. hemen temizlenmektedir” ifadesine ise katılımın %59’u katılıyorum ve %41’i ise kesinlikle katılıyorum şeklindedir. “Pencere camları hasarsız ve temizliği uygundur” ifadesine en çok katılım %66 ile katılıyorum olurken olumsuz yanıt yoktur. “Davlumbaz filtreleri uygun aralıklarla temizlenmektedir” ifadesine de en çok katılım %68 ile katılıyorum olurken olumsuz yanıt yoktur. “Ocak, fırın gibi araç-gereçlerin temizliği hijyen standartlarına uygun olarak yapılıyor” ifadesine katılımcıların %55’i katılıyorum, %45’i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. “İlk yardım kutusu vardır” ifadesine %68’lik bir oran ile kesinlikle katılıyorum yanıtı verilirken, sadece %3’lük katılımcı gurubu katılmıyorum yanıtını vermiştir. “Acil çıkış kapıları vardır” ifadesine olan dağılım tüm ölçek bazında olmuştur. Buna göre katılım %13’ü kesinlikle katılmıyorum, %32’si katılmıyorum, %6’sı kararsızım, %31’i katılıyorum ve %17 ise kesinlikle katılıyorum şeklindedir. “Ağır yükleri taşımak için uygun taşıma araçları mevcut değildir” ifadesine %66 oranıyla kesinlikle katılmıyorum yönünde katılım vardır. “Yapılan işe uygun kişisel koruyucu kullanılmaktadır” ifadesine ise %87 oranıyla katılıyorum yönünde bir katılım vardır. “Yaptığım işte yeterli deneyime sahibim” ifadesine katılım olumlu yönde olup en çoğunluğun kanaati %71 ile katılıyorum olmuştur. “Çalışma sırasında tedbirli davranıyorum” ifadesine katılımcıların %68’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %7’si ise katılmıyorum yanıtını vermişlerdir. “Kimyasallar üzerinde bilgilendirici etiketler mevcuttur” ifadesine olumsuz yanıt olmayıp katılım %62 ile katılıyorum yönündedir. Yalın’a göre ise bilgilendirici ifadelerin çalışanlara iletilmesi konusunda; çalışanların %92,5’i katıldıklarını, % 1,9’u katılmadıklarını ve %5,6’sı ise kararsız

kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bu oranlar, araştırmaya katılan firmalarda çoğunlukla çalışanlara yapacakları işler detaylı olarak tarif ediliyor sonucunu çıkmaktadır.¹⁸³ Aynı şekilde tabloya bakıldığında da %88 gibi büyük bir oran ile yapılan iş ile ilgili bilgilendiricilerin olduğu yönünde çalışma desteklenmektedir.

“Yükün ağırlık merkezini vücuduma mümkün olduğu kadar yakın tutuyorum” ifadesine olan katılım ise %66 ile katılıyorum yönünde olmuştur. “Ağır yükleri tek başıma taşıyorum” ifadesine verilen yanıtların %47’si kesinlikle katılıyorum, %23’ü katılmıyorum ve %30’u katılıyorum yönündedir. “Ekip çalışmasına önem verilmektedir” ifadesine %61 oranındaki kesin katılıyorum, %13’lük kesim ise katılmıyorum şeklinde fikir belirtmişlerdir. “Çalışanlara sosyal güvence veriliyor” ifadesine ise %60 oranında katılıyorum yanıtı vermiştir. “Mutfakta haşerat kontrol sistemi bulunuyor” ifadesi %62 katılıyorum, %14 ise katılmıyorum yönünde yanıt bulmuştur. “Mutfakta haşerat aktivesi bulunmuyor” ifadesine olan yanıtların %41’i kesinlikle katılıyorum, %34’ü katılıyorum, %21’i ise katılmıyorum yönünde karşılık bulmuştur. “Son kullanma tarihi geçmiş ürünler atık yapılıyor” ifadesine göre katılımcıların %53’ünün kesinlikle katılıyorum, %41’inin katılıyorum, %6’sının ise kararsızım fikrinde olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcılara Yöneltilen OHSAS ve Ergonomi İle İlgili İfadelerin Genel Dağılımları

OHSAS + Ergonomi (oe) ile ilgili olan ifadeler	1 kesinlikle katılmıyorum		2 katılmıyorum		3 kararsızım		4 katılıyorum		5 kesinlikle katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	n	n	%
oe1 Duvarlar beyaz renktedir	0	0,0	0	0,0	5	4,0	33	26,2	88	69,8
oe2 Tüm tesisatlar TSE’ye uygundur	0	0,0	9	7,1	33	26,2	71	56,3	13	10,3
oe3 Çalışma ortamının her yerinde aydınlatma düzeyi eşittir.	0	0,0	0	0,0	25	19,8	48	38,1	53	42,1
oe4 Gürültülü çalışan araç-gereç çalışma ortamından uzaktadır.	9	7,1	34	27,0	17	13,5	46	36,5	20	15,9
oe5 Mutfakta aydınlatmayı yetersiz buluyorum.	5	4,0	15	11,9	25	19,8	58	46,0	23	18,3
oe6 Portatif merdiven sağlam ve uygun yapıdadır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	55	43,7	71	56,3
oe7 Ağır yükleri taşımak için yeterli sayı ve uygun yapıda tekerlekli taşıma araçları vardır.	11	8,7	9	7,1	5	4,0	59	46,8	42	33,3
oe8 Mutfak depoları hasarsızdır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	76	60,3	50	39,7

¹⁸³ Yalın, s.96

oe9 Depolarda zemin ile temas eden ürün bulunmuyor.	0	0,0	0	0,0	9	7,1	84	66,7	33	26,2
oe10 Yeterli yangın söndürme cihazı vardır.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	101	80,2	25	19,8
oe11 İşyerinde işbölümü ve iş dağılımı dengeli yapılmaktadır.	0	0,0	7	5,6	29	23,0	87	69,0	3	2,4
oe12 Mutfakta personel için el yıkama araçları ve lavabosu bulunuyor.	0	0,0	0	0,0	16	12,7	98	77,8	12	9,5

Tablo 6'ya göre deneklerin hem ergonomi hem de OHSAS ile ilgili ifadelere verdikleri yanıtların yüzdeleri şu şekildedir. "Duvarlar beyaz renktedir" ifadesine kesinlikle katılıyorum % 70, katılıyorum % 26, kararsızım ise % 4 oranında yanıtlar verilmiştir. "Tüm tesisatlar TSE'ye uygundur" ifadesine verdikleri yanıtlara göre % 7'sinin katılmadığı, % 26'sının kararsız kaldığı, %56'sının katıldığı, %10'unun ise kesinlikle katıldığı görülmektedir. "Çalışma ortamının her yerinde aydınlatma düzeyi eşittir" ifadesi %42 oranında çoğunluk ile kesinlikle katılıyorum yönünde olmuştur. "Gürültülü çalışan araç-gereç çalışma ortamından uzaktadır" ifadesine olan katılım tüm ölçek bazında oluşturmaktadır. Buna göre katılımcıların %7'si kesinlikle katılmıyorum, %27'si katılmıyorum, %14'ü kararsızım, %37'si katılıyorum, %16'sı ise kesinlikle katılıyorum seçeneği yönünde görüş bildirmişlerdir. %52 oranında katılımcının gürültülü ortamdan uzakta olduklarına destek olarak Akhmetsadykova'a göre özellikle bulaşıkhanesi gibi gürültülü iş ortamlarının işgörenler üzerinde stres yarattığı için diğer bölümlerden uzakta olması gerekmektedir.¹⁸⁴ "Mutfakta aydınlatmayı yetersiz buluyorum" ifadesine olan katılım da tüm ölçek bazında gerçekleşmiştir. Buna göre katılımcıların %4'ü kesinlikle katılmıyorum, %12'si katılmıyorum, %20'si kararsızım, %46'sı katılıyorum, %18'i ise kesinlikle katılıyorum seçeneği yönünde görüş bildirmişlerdir. "Portatif merdiven sağlam ve uygun yapıdadır" ifadesi deneklerin tamamı tarafından olumlu yanıtlar verilmiştir. Buna göre 126 deneğin % 44'ü katılıyorum derken % 56'sı ise kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. "Ağır yükleri taşımak için yeterli sayı ve uygun yapıda tekerlekli taşıma araçları vardır" ifadesine olan katılım da tüm ölçek bazında gerçekleşmiştir. Buna göre deneklerin %9'u kesinlikle katılmamış, %7'si katılmamış, %4'ü kararsız kalmış, %47'si katılmış ve %33'ü kesinlikle katıldıklarını belirtmişlerdir. "Mutfak depoları hasarsızdır" ifadesine katılıyorum %60 iken kesinlikle katılıyorum %40

¹⁸⁴ Akhmetsadykova A., s.97

olmuştur. “Depolarda zemin ile temas eden ürün bulunmuyor” ifadesini çoğunluk %67 oranında katılıyorum yönünde fikir beyan ederken sadece %7 kararsız kalmış ve %26 katılımcı ise kesinlikle katılıyorum fikrini sunmuşlardır. “Yeterli yangın söndürme cihazı vardır” ifadesi %80’lik oran ile katılıyorum yönündeyken %20 oran ile kesinlikle katılıyorum yönündedir. “ İşyerinde işbölümü ve iş dağılımı dengeli yapılmaktadır” ifadesine %6 katılmıyorum, %23 kararsızım, %69 katılıyorum, %2 ise kesinlikle katılıyorum fikrinde bulunulmuştur. “Mutfakta personel için el yıkama araçları ve lavabosu bulunuyor” yönündeki ifadeye katılımcılar % 78 civarındaki çoğunlukla katıldıklarını belirtirken, %13 civarında kararsız kalmışlar ve %10 civarındaki katılımcı ise kesinlikle katılmıştır.

2.8.4.OHSAS, Ergonomi ve OHSAS + Ergonomi Ölçeklerine Ait Toplam Ortalama Skorlar Bakımından Katılımcıların Görev ve Cinsiyetlerinin Karşılaştırılması

Tablo 9. OHSAS, Ergonomi ve OHSAS + Ergonomi ölçeklerine ait toplam ortalama skorlar bakımından katılımcıların görev ve cinsiyetlerinin karşılaştırılması için çok değişkenli varyans analizi (MANOVA)

Tek Yönlü Varyans Analizi	Ergonomi		OHSAS		Ergonomi + OHSAS	
	$F(11,125)=16.89, p=.000$		$F(11,125)=29.48, p=.000$		$F(11,125)=8.94, p=.000$	
Gruplar	Posthoc Testler (İkili Karşılaştırmalar)					
	Ortalama	SS	Ortalama	SS	Ortalama	SS
Kadın Aşçıbaşı						
Erkek Aşçıbaşı	76.20 ^{x,e}	1.64	181.60 ^a	0.55	53.40 ^a	0.55
Kadın Aşçıbaşı Yard.	68.00 ^{e,d}	0.00	169.00 ^{a,b,d,h}	0.00	46.00 ^{a,z,x,v}	0.00
Erkek Aşçıbaşı Yard.	73.08 ^{x,e}	2.54	170.67 ^{b,d,e}	5.77	48.25 ^{b,z}	2.49
Erkek Kısım Şefi	73.66 ^e	3.62	166.55 ^d	5.23	47.76 ^{c,z}	3.24
Kadın Aşçı	66.00 ^{b,d,f}	0.00	176.00 ^{a,e,l,j}	0.00	44.00 ^{d,y,x}	0.00
Erkek Aşçı	68.00 ^{x,d}	7.50	165.50 ^{b,d,f}	3.34	48.25 ^{e,z}	2.01
Kadın Komi	51.00 ^g	0.00	144.00 ^g	0.00	41.00 ^{l,y,v}	0.00
Erkek Komi	71.50 ^{x,d,e}	6.61	168.82 ^{b,d}	5.20	47.82 ^{g,z}	3.64
Kadın Bulaşıkçı	69.86 ^{x,d,e}	6.41	158.86 ^{c,f,h}	6.41	47.71 ^{h,z,x}	2.14
Erkek Bulaşıkçı	72.86 ^{x,d,e}	5.05	167.86 ^{b,d}	7.71	46.57 ^{i,z,x}	2.37
Kadın Stajyer	67.33 ^{x,d,e}	0.58	166.33 ^{b,d,h,i}	2.31	45.33 ^{j,z,x,v}	0.58
Erkek Stajyer	67.00 ^{x,d,e}	0.00	165.00 ^{b,d,h,j}	0.00	45.00 ^{k,z,x,v}	0.00

Ergonomi, OHSAS, ve (Ergonomi + OHSAS) skor ortalamalarında, sütun bazında bakıldığında, aynı üst-ındis harfi paylaşmayan iki aritmetik ortalama arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (Tukey’s HSD $p < .05$).

OHSAS, Ergonomi ve OHSAS + Ergonomi ölçeklerine ait toplam skorlar bakımından katılımcıların görev ve cinsiyetlerinin karşılaştırılması için MANOVA (çok değişkenli varyans analizi) uygulanmıştır. Normal dağılım ve homojen varyans varsayımlarının karşılanamadığı durumlarda dahi, MANOVA testlerinden Pillai's Trace'in hala güvenilir sonuçlar verdiği göz önünde tutularak, analiz ve takip testleri dikkate alınmıştır. MANOVA Pillai's Trace, "Görev x Cinsiyet" çapraz etkisinde istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç verdiği için [Pillai's Trace=.836, $F(12, 342)=11.02$, $p=.000$, partial $\eta^2=.279$], takip testleri olarak univariate testlerine bakılmış, bu testlerin de Toplam Ergonomi skoru [$F(4, 126)=15.34$, $p=.000$, partial $\eta^2=.350$], Toplam OHSAS skoru [$F(4, 126)=43.47$, $p=.000$, partial $\eta^2=.604$], ve Toplam Ergonomi + OHSAS skoru için [$F(4, 126)=5.97$, $p=.000$, partial $\eta^2=.173$] istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Her üç toplam skor için "Görev x Cinsiyet" çapraz değişkeninde anlamlı farklılığın bulunması neticesinde, bu etkiye hangi çapraz grupların katkıda bulunduğu anlaşılabilmesi için her iki değişken de (Görev-7 grup, Cinsiyet-2 grup) birleştirilerek 14 gruptan oluşan yeni bir faktör (Görev-Cinsiyet) oluşturulmuş, tek yönlü varyans analizi uygulanarak sözü geçen 14 grup, 3 toplam skor üzerinde karşılaştırılmıştır. Tek yönlü varyans analizlerinde her 3 toplam skora ait omnibus F-testlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüş [Ergonomi: $F(11,125)=16.89$, $p=.000$; OHSAS: $F(11,125)=29.48$, $p=.000$; ve Ergonomi +OHSAS: $F(11,125)=8.94$, $p=.000$], takip testleri olarak ikili karşılaştırmalarda Tukey istatistiği dikkate alınmış ve istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösteren ikili gruplar tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7'de verilen gruplara ait ortalama değerlerinin Tukey's HSD testlerine göre yorumlanması ise:

Ergonomi toplam skorlarına ait grup ortalamaları dikkate alındığında, örneğin, üst indislerinde aynı harfi paylaşmayan "Kadın Komi" ile diğer bütün gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Aynı şekilde, "Kadın Aşçı" ile "Erkek Aşçıbaşı", "Erkek Aşçıbaşı Yardımcısı", "Erkek Kısım Şefi", ve "Kadın Komi" grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Üst indislerinde aynı harfi bulduran diğer gruplar arasındaki karşılaştırmalar ise istatistiksel olarak anlamlı değildir.

OHSAS skorlarına ait grup ortalamalarının karşılaştırmasında ise, “Erkek Aşçıbaşı” ile (“Kadın Aşçıbaşı Yardımcısı” ve “Kadın Aşçı” hariç), diğer tüm gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. “Kadın Komi”, diğer bütün gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermiştir. Yine, “Erkek Kısım Şefi” ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, “Kadın Komi”, ve “Kadın Bulaşıkçı” grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu görülmüştür. “Kadın Aşçı” ile “Erkek Kısım Şefi”, “Erkek Aşçı”, “Kadın Komi” grupları arasında yine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Keza, “Erkek Aşçı” ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, “Kadın Komi”, ve “Kadın Bulaşıkçı” grupları arasındaki farklılıklar da istatistiksel olarak anlamlıdır. “Kadın Komi” diğer bütün gruplardan anlamlı farklılıklar gösterirken, “Erkek Komi” ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, ve “Kadın Bulaşıkçı” grupları arasındaki farklılıklar da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. “Kadın Bulaşıkçı” ile (“Kadın Aşçıbaşı Yardımcısı”, “Kadın Stajyer”, ve “Erkek Stajyer” hariç) diğer bütün gruplar arasında yine anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Ergonomi + OHSAS skorlarına ait ortalama karşılaştırmalarında ise, “Erkek Aşçıbaşı” grubunun (“Kadın Aşçıbaşı Yardımcısı” hariç) diğer bütün gruplardan farklı olduğu görülmüştür. Yine, “Erkek Aşçıbaşı Yardımcısı” ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, ve “Kadın Komi” grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. “Erkek Kısım Şefi” grubu ise “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, ve “Kadın Komi” gruplarından anlamlı olarak farklıdır. “Kadın Aşçı” grubu ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Erkek Aşçıbaşı Yardımcısı”, “Erkek Kısım Şefi”, “Erkek Aşçı”, “Erkek Komi”, “Kadın Stajyer”, ve “Erkek Stajyer” grupları arasında yine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. “Erkek Aşçı” grubu ile “Erkek Aşçıbaşı”, “Kadın Aşçı”, ve “Kadın Komi” grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. “Kadın Komi” grubu ise “Erkek Aşçıbaşı”, “Erkek Aşçıbaşı Yardımcısı”, “Erkek Kısım Şefi”, “Erkek Aşçı”, ve “Erkek Komi” gruplarıyla arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara sahiptir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın yapıldığı Tokat ve Sivas bölgesinde toplamda altı tane dört yıldızlı otel bulunmaktadır. Bu otellerin mutfak bölümlerinde çalışan işgörenlerin neredeyse tamamına ulaşılmıştır ancak 126 tane anket değerlendirilmeye alınmıştır. Katılımın büyük çoğunluğunu erkek işgörenin oluşturduğu çalışmada katılımcıların neredeyse yarısı 25-36 yaş aralığındadır. Öğrenim durumu ağırlıklı olarak lise mezunu olan işgörenlerin aynı zamanda neredeyse tamamı yiyecek-içecek eğitimi almışlardır. Çalışmaya katılan işgörenlerin çoğunluğunun görevi komi iken mesleki kıdemleri ise 0-3 yıl arasında olduğu tespit edilmiştir.

Amaçta belirtildiği üzere ilgili otel mutfaklarının ergonomik yapıları ile Ohsas 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği arasındaki incelenmiştir. Buna göre “Pearson Korelasyon” analizi, toplam ergonomi skoru ile toplam Ohsas skoru arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu desteklenmiştir (Ha1) ($r=.643$, $p=.000$, $N=126$).

Araştırmada, katılımcılara yöneltilen ifadeler ergonomi, Ohsas ve ergonomi+Ohsas olmak üzere üç farklı gruba ayrılmıştır. Bu karşılaştırmalar sonucunda, katılımcıların cinsiyetleri ve görevleri bakımından katılımlarının Ohsas, ergonomi ve Ohsas+ergonomi ifadelerini algılamadaki toplam skorlarının ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu desteklenmiştir (Ha2). Ayrıca her üç tek yönlü varyans analizine ait omnibu2 F testleri istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır. Dolayısıyla katılımcıların görev ve cinsiyetlerine göre her üç grubun toplam ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiş, Ha3, Ha4, Ha5 hipotezleri desteklenmiştir. Ergonomi ve Ohsas grubunun toplam skorlarına ait grup ortalamaları dikkate alındığında; kadın komi ile diğer bütün gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni ise kadın komilerin yaş ortalamalarının 18 yaş altında olmaları ve genellikle bedensel güç gerektiren ağır işlerde çalışmadıklarıdır. Ergonomi+Ohsas skorlarına ait ortalama karşılaştırmalarında ise, erkek aşçıbaşı kadın aşçıbaşı

yardımcısı haricinde diğer bütün guruplardan anlamı bir farkın olduğu görülmüştür. Bu farkın nedeni kadın işgörenler genellikle ağır, tehlikeli veya risk içeren işlerden erkek işgörelere göre nispeten daha uzaktadırlar. Kadın aşçıbaşının bulunmadığı bu çalışmada, erkek aşçıbaşları mutfaktaki sevk ve idare mekanizmasının başında bulunduğu için genellikle işleyişin kontrol mekanizmasını oluşturmaktadırlar. Bu bakımdan erkek aşçıbaşları doğrudan üretim sürecine katkı sağlamadıklarından dolayı diğer işgörelere nazaran daha az operasyonda bulunmaktadırlar.

Türkiye’de iş kazalarının büyük çoğunluğu işyeri hekimi veya İş güvenliği uzmanı bulundurma gibi zorunlulukların bulunmadığı küçük işletmelerde görülmektedir. Araştırmaya veri sağlayan işletmelerde işyeri hekimlerinin olmadığı tespit edilmiştir, ancak iş yerlerinde işgörenler sağlık kontrolünden geçtiklerini de belirtmişlerdir. Her ne olursa olsun son zamanlardaki iş sağlığı ve güvenliğinin ihmali yönünde oluşan kazalar işverenlere gösteriyor ki; iş yerlerinde bir iş hekimi bulunmalı ya da rutin olarak bir iş güvenliği uzmanı veya iş hekimi tarafından denetlenmelidir. Ancak bu denetlemeler prosedür gereği olarak yapılmakla kalmamalı, uzmanların raporları dikkate alınarak eksikler giderilmelidir. İşte bu gibi tedbirler ile iş kazaları ortadan kaldırılabılır veya minimize edilebilir. Çünkü kazayı önlemek amacıyla alınan tedbirler kaza olduktan sonra katlanılan maliyetlerden çok daha ucuzdur. Araştırmaya konu olan dört yıldızlı otel işletmeleri karlılıklarının yüksek tutulması adına bu tip tedbirlerin alınması konusunda optimal bir çaba gösterememektedirler. Ancak işletmeler açısından maliyet gibi görülebilen iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri ile ergonomik tasarım ve işgörenin antropometrik ölçütlerde çalışma ortamı sağlanması, onları yüksek performans ile çalışmaya güdüleyecektir. Ayrıca olası iş kazalarını önleyerek işgücü devrini minimize ederken, kalifiye personelin kalıcılığına da katkıda bulunulmuş olunur. Unutulmamalıdır ki işletmenin iç müşterisi olan iş görenler ne kadar memnun ve huzurlu ise o işletmenin müşterileri sonuç olarak da işverenler o kadar mutlu ve huzurlu olacaklardır.

1 Temmuz 2016 tarihi itibariyle 6331 sayılı kanundaki “az tehlikeli” sınıfa giren yiyecek-içecek işletmelerin de iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin desteklenmesini düzenleyen, işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarını düzenleyen ilgili maddelerin zorunlu hale gelmesiyle, iş gücü kayıpları, mesleki hastalıklar, iş kazalarında sürekli azalmaların olacağı düşünülmektedir.

6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanuna göre işgörenlere işverenler tarafından kaza risklerine karşı eğitimler verilmeli ve bu eğitimler doğrultusunda personel bilinçlendirilmelidir. Araştırmaya konu olan otellerde yasal bir zorunluluk olmadığından bu tür eğitimlerin verilmediği tespit edilmiştir. Ancak mutfak katılımcıların neredeyse tamamı yiyecek-içecek alanında eğitim aldıklarını, bu eğitimi ise turizm meslek liselerinde aldıklarını ifade etmişlerdir. Yani katılımcıların alanlarıyla ilgili daha önceden eğitim aldıkları sonucuna varılmıştır. Yine sosyo-demografik verilerin gösterildiği Tablo 3’de eğitim alan katılımcıların yarısından fazlası işyerinde de mesleki eğitim aldıklarını ve bu eğitim alanların ise büyük bir kısmı aldıkları eğitimi faydalı bulmaktadırlar.

OHSAS 18801 İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemlerinin otel mutfaklarının ergonomik yapılarına uygulanması esas olarak, olası iş kazaları veya meslek hastalıkları için önceden önlem almak ve kaza risklerini en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda OHSAS sistemin mutfakların fiziksel yapılarına, mutfak personelinin yaptıkları iş için kullandıkları meteryallere entegre edilmesi gerekmektedir. Bu entegrenin yanı sıra işgörenlere iş sağlığı ve güvenliği hakkında akılda kalıcı eğitimler verilmeli ve kaza risklerine karşı algıları kalıcı olarak oluşturulmalıdır.

Çalışma saatlerinin uzun olması, işlerin kendini yinelemesi ve yoruculuğu mutfakların tasarımında özenli bir dikkat gerektirir. Bu nedenle araştırmadaki mutfakların kullanılma şekli, tasarımı, çalışma koşullarının ergonomik açıdan incelenmesi önem arz etmektedir. İşgörenlerin antropometrik nitelikleri dikkate alınarak mutfakta uygun ortamın oluşturulması, kullanım açısından çeşitli gereksinimleri karşılamada ve gelecekte ortaya çıkabilecek problemlere karşı çözüm bulmada etkili olacaktır. Mutfakların yalnızca görsel açıdan nitelikli olması değil, aynı zamanda işgörenlere uygun özellikler taşıması iş doyumunun sağlanmasında ve yorgunluğun önlenmesinde de etkili olacaktır. Buna göre araştırmada işgörenlere çalışma alanları kapasiteye uygunluğu sorgulanmış, Tablo 4’e göre katılımın büyük çoğunluğu kapasiteyi yeterli bulmuşlardır. Yine aynı şekilde araştırmaya konu olan mutfakların, uygun ortamın oluşabilmesi için fonksiyonel bölümlenmeler oluşturulduğu sonucuna varılmıştır.

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ile otel mutfaklarının ilişkilendirildiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu anlamda bu çalışma bir ilk olarak bundan sonraki çalışmalara veri tabanı oluşturacaktır.

KAYNAKÇA

- “İş Güvenliği Nedir?” <http://www.guvenligi.com/as/is-guvenliginin-amaci/> (07.05.2015).
- Akat, İ., Budak, G. ve Budak, G. (1999). *İşletme Yönetimi*, İzmir: Barış Yayınları.
- Akay, D., Dağdeviren, M. ve Kurt, M. (2003). “Çalışma Duruşlarının Ergonomik Analizi” *Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fakültesi Dergisi*, 18 (3):73-84.
- Akhmetsadykova A. (2014) “Otel Mutfağında Mekân Planlama” Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İç Mimarlık Anabilim Dalı Yapı Bilgisi Programı.
- Akın, L. (2013). *İş Sağlığı ve Güvenliği ve Alt İşverenlik*, Ankara: Yetkin Kitabevi.
- Akıncı, Z. (2011). *Otel İşletmeciliği*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Antalya: Aziz Matbaası.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arıcı, K. (1999). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Dersleri*, Ankara: TES-İŞ Yayınları.
- Armağan, S. (1980). *Temel Haklar ve Ödevler*, İstanbul: Fakülteler Matbaası.
- Balkır, Z.G. (2012). “İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkının Korunması: İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Organizasyonu,” *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 2 (1):56-91.
- Baloğlu, C. (2013). *Avrupa Birliği ve Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Baloğlu, C. (2013). *İşverelerin İş Sağlığı ve Güvenliği Yükümlülükleri ve Aykırılık Hallerinde Uygulanacak Yaptırımlar*, Kamu-İş, Cilt 13, Sayı 2, Sayfa 100-103.

- Baradan, S. (2006). "Türkiye İnşaat Sektöründe İş Güvenliğinin Yeri ve Gelişmiş Ülkelerle Kıyaslanması" Dokuz Eylül Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Fen ve Mühendislik Dergisi, 8 (1):87-100.
- Baslo, M. (2002). "Ofis Ergonomisi: Sırt ve Boyun Ağrılarını Önlemek İçin Ofis Ortamını Düzenlemek" İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri" *Baş, Boyun, Bel Ağrıları Sempozyum Dizisi*, Mayıs.
- Batman, O. (1999). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Batman, O. (2008). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, Sakarya: Değişim Yayınları.
- Baysal, S. ve Uykun, O. (2006). *5 Adımda Risk Değerlendirmesi*, Ankara: İsağ Yayınları.
- Bilir, N. ve Yıldız, A.N. (2013). *İş Sağlığı Güvenliği*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Birdir, K., Derinalp, S. ve Çanakçı, T. (2013). "Otel Mutfaklarında Çalışan İş Görenlerin Sorunları" 14. Ulusal Turizm Kongresi, 5-8 Aralık, Kayseri. http://utk14.erciyes.edu.tr/utk14_bildiri_kitabi.pdf (08.05.2015).
- Bulduk, S. (2003). *Gıda ve Personel Hijyeni*, Ankara: Detay Yayınları.
- Bulduk, S., Yabancı, N. ve Güm, H. (2002). *Kurum Mutfağı*, İstanbul: Ya-Pa Yayınları.
- Çiğirim, N. ve Beyhan, Y. (1994). *Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen*, Ankara: Kök Yayıncılık.
- Clayton, D.A. and Griffithi, C.J. (2008). "Efficacy of an Extended Theory of Planned Behaviour Model for Predicting Caterers' Hand Hygiene Practices" *International Journal of Environmental Health Research*, 18 (2):83-98.
- Çakıcı, C. ve Azaltun, M. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Çetin, F.D., Gümüş, B. ve Özbudak, Y.B. (2003). "Aydınlatma Özelliklerinin Ergonomik Açıdan Değerlendirilmesi" *II. Ulusal Aydınlatma Sempozyumu ve*

Sergisi Bildirileri, 8-10 Ekim 2003, Diyarbakır.

http://www.emo.org.tr/ekler/32353270aacb6e3_ek.pdf (22.04.2015).

Dağ, M.A. (2011). “Park Elektrik Siirt Madenköy Bakır İşletmesindeki İş Güvenliği Uygulamaları ve Risk Değerlendirmesi” *Yüksek Lisans Tezi*, Adana: Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Demir, C. ve Güzel, B. (2005). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, Ankara: Nobel Yayıncılık.

Demirbilek, T. (2005). *İş Güvenliği Kültürü*, İstanbul: Legal Yayıncılık.

Demircioğlu, M. ve Centel, T. (2003). *İş Hukuku*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Dempsey, P.G., Wogalter, M.S. and Hancock, P.A. (2000). “Hangi İsimle? Tanımlardaki adlandırmayı Kullanarak İnsan Faktörleri ve Ergonomi Biliminin Temel Kuruluşunu İncelemek” (Çev. H.O. Durmuş), *Theoretical Issues In Ergonomics Science*, 1 (1):3-10, <http://www.sistems.org/terimler.htm> (22.04.2015).

Denizer, D. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Dizdar, E.N. (2006). *İş Güvenliği*, Ankara: Alver Yayınevi.

Dul, J. and Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for Beginners: A Quick Reference Guide*, London: CRC Press, Taylor&Francis Group.

Duyar, İ. (1995). “İnsanın Fiziksel Boyutlarındaki Değişmeler ve Ergonomik Açıdan Önemi” 5. *Ergonomi Kongresi*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Efil, İ. (2010). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Bursa: Dora Yayınları.

Emeksiz, M. ve Yolal, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Erkan, N. (2000). *Ergonomi: Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Erkan, N. (2003). *Ergonomi*, Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.

- Esin, A. (2006). *İş Sağlığı ve İş Güvenliği*, Ankara: TMMOB Yayınları.
- Eyrenci, Ö., Taşkent, S. ve Ulucan, D. (2005). *Bireysel İş Hukuku*, İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Fişek, G. (2009). *Çalışma Yaşamında Sağlık Güvenlik*, Ankara: Bilim Dizisi.
- Foster, S. (2011). "Preventing Potential Kitchen Hazards. Prime Skills" Accredited Food Safety Training, <http://www.primeskills.com.au/blog/preventing-potential-kitchen-hazards/> (07.05.2015).
- Geçer, B. (2004). *Yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı*, Ankara: Yaklaşım Yayınları.
- Gemalmaz, A. (2009). "Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Görev Yapan Temizlik Personelinin Kurumda Çalıştıkları Süre Boyunca İş Kazası Geçirme Durumları ve Son Kaza-Yaralanmaya Ait Özelliklerin Belirlenmesi" *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kazaların Demografisi ve Epidemiyolojisi Anabilim Dalı.
- Gleeson, D. (2001). "Health and Safety in the Catering Industry" *Occupational Medicine (Oxford)*, 51 (1):385-391.
- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gönen, E. ve Özgen, Ö. (1995). "Yaşam Kalitesi ve Ergonomi" 5. *Ergonomi Kongresi*, Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları.
- Gözübüyük, Ş. (2006). *Anayasa Hukuku: Anayasa Metni ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Güler, Ç. (2001). *Ergonomiye Giriş Ders Notları*, Ankara Tabip Odası Yayınları.
- Güler, Ç. (2004). *Ergonomi*, Ankara: Palme Yayıncılık.
- Gürbüz, G.Ö. (2002). *İşletmelerde Ücretlendirmenin İlkeleri*, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

HSE (HealthandSafetyExecutive), “HealthandSafety of ChildrenandYoung People in Catering”

http://www.schoolshealthandsafety.co.uk/CYPD/docs/catering_youngpeople.pdf (07.05.2015)

HSE (HealthandSafetyExecutive), “MaintenancePriorities in Catering”

<http://www.hse.gov.uk/pubns/cais12.pdf> (07.05.2015)

HSE (HealthandSafetyExecutive), “Managing Risk in CateringandHospitality”

<http://www.hse.gov.uk/pubns/cais25.pdf> (07.05.2015).

İncir, G. (1998). *Çoklu Vardiya Çalışmasının Ergonomik Tasarımı*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Kantarıcı, K. ve Yörükoğlu, A. (1998). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Kasal A vd., (2011) “Muğla’daki İnternet Erişim Salonlarının Ergonomik Kriterler Açısından İncelenmesi” 17. Ulusal Ergonomi Kongresi 14-16 Ekim, Eskişehir

Kaya, S. (2008). “Ergonomi ve Çalışanların Verimliliği Üzerine Etkileri” *Ar&Ge Bülten*.

Kaynak, T., Adal, Z. ve Ataay, İ. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Dönence Basım Yayım.

Kılıç, G. ve Selvi, M.S. (2009). “TheEffects of OccupationalHealthandSafety Risk Factors on JobSatisfaction in Hotel Enterprises” *Ege AcademicReview*, 9 (3):903-921.

Kıngır, S. 2006). “Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetimsel Sorunlar” *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 15:457-481.

KOBİ Dönüşüm, (2011). “Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi: Turizm Sektör Raporu”

http://www.riskmedakademi.com/images/stories/dokumanlar/turizm_sektor_raporu.pdf (08.05.2015).

- Koçak, N. (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kokane, S. and Tiwari, R.R. (2011). "Occupational Health Problems of Highway Restaurant Workers of Pune, India" *Toxicology and Industrial Health*, 27 (10):945-948.
- Kozak, M.A. (2006). *Otel İşletmelerinde Kat Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M.A. (2009). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M.A., Azaltun, M., Güler, S., Coşkun, İ.O., Denizler, D. ve Acar, D. (2012). *Otel İşletmelerinde Destek Hizmetleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, N. (2008). *Otel İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2008). *Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kurgun, H. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kurgun, O.A. ve Usal, A. (2009). *Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçükarslan, N. (2006). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Külahçioğlu, G. (1996). *İş Güvenliği*, İzmir: Mühendislik Fakültesi Basım Ünitesi.
- Lee, S. and Heo, C.Y. (2009). "Corporate Social Responsibility and Customer Satisfaction among IS Publicly Traded Hotels and Restaurants" *International Journal of Hospitality Management*, 28:635-637.
- Maviş, F. (2006). *Otel Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mussman, K.D., Pahalı, C. ve Akyürek, F. (1999). *Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- OHSAS 18001 Health&SafetyStandard, “TheHealthandSafety&OHSAS Guide”
<http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/> (07.05.2015).
- Oral, S. (2004). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Oral, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öcal, U. (2002). *Genel Turizm*, İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Özel, K. (2004). *İş Sağlığı ve Güvenliği*, İstanbul: İstanbul Barosu Yayınları.
- Özer, S.U.,Tüzünkan, D. ve Köse, B.Ç. (2013). “Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarına Yönelik Tespitler ve Tedbirler” 14. Ulusal Turizm Kongresi, 5-8 Aralık, Kayseri.
- Özkars, R. ve Yıldız, S. (2013). “Türkiye’deki Atıksu Arıtma Tesislerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Yönünden Değerlendirilmesi” *Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 29 (3):254-261.
- Özkılıç, Ö. (2005). “İş Sağlığı ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri” TİSK Yayınları,
http://tiskweb.com/yayinlar.asp?sbj=ana&ana_id=57 (07.05.2015).
- Özkılıç, Ö. “İş Sağlığı ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri” TİSK Yayınları,
http://tiskweb.com/yayinlar.asp?sbj=ana&ana_id=57 (07.05.2015).
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Sarı, F.Ö. (2009). “Effect of Employee Trainings on theOccupationalSafetyandHealth in AccommodationSector” *ProcediaSocialandBehavioralSciences*, 1:1865-1870.
- Sezgin, O.M. (2000). *Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Sormaz, Ü.,Demirçivi, B.M. ve Çivi, M. (2014). “Dışarıya Yemek Hizmeti Veren (Catering) İşletmelerde Çalışanların İş Güvenliği Bilgilerinin

Değerlendirilmesi” *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (2):61-76.

Sökmen, A. (2009). *Konaklama ve Yiyecek İşletmelerinde Servis Tekniği ve Uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Su, A.B. (2001). *Ergonomi*, Ankara: Atılım Üniversitesi Yayınları.

Şahin, S. (2013). “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sisteminde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi” *Akademik Bakış Dergisi*, 38:1-19.

Şale, İ. (2005). *Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayınları.

Şardan, H.S. (2005). *Risk Değerlendirmesi ve OHSAS 18001*, Ankara: Çimento Müstahsilleri İşverenleri Sendikası Yayınları.

Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Şenoğlu Y., (2014) *Bir Çikolata Fabrikasında OHSAS 18001 Standartının Uygulanması*, Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Şimşek, M. (1994). *Mühendislikte Ergonomik Faktörler*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Yayınları.

T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, *Araştırma ve İnceleme Raporu*, (2008) <http://www.tccb.gov.tr/ddk/ddk25.pdf> (07.05.2015).

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, *Çalışma Hayatı İstatistikleri*, (2012). http://www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgeb/dosyalar/istatistikler/calisma_hayati_2012 (07.05.2015).

Tanyaş, M. (2000). *Endüstri Mühendisliğine Giriş*, İstanbul: İrfan Yayıncılık.

TMMOB İstanbul İl Koordinasyon Kurulu, (2011). *İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Alanında Temel Bilgiler*, İstanbul: Özdil Basımevi.

Ulusal Sistem Belgelendirme, “OHSAS 18001:1999-OHSAS 18001:2007 Karşılaştırma Tablosu” <http://www.usb-tr.com/?modul=ohsas> (08.05.2015)

- Uşan, M.F. (2009). *Türk Sosyal Güvenlik Hukukunun Temel Esasları*, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Uyar, S. ve Yelgen, E. (2012). “Konaklama İşletmelerinin Muhasebe Eğitiminden Beklentileri” *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (2):327-348.
- Üçüncü, K. (2012). *SGK İş Kazası İstatistiklerinin Analizi*.
<http://www.isteguvenlik.tc/SGK2012IsKazaIstatistik.pdf> (07.05.2015).
- Yalım, E. (2009). “Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışma Alanının Ergonomik Olarak Düzenlenmesinin Üretim Verimliliğine Etkileri” *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tekstil Eğitimi Anabilim Dalı.
- Yıldırım, K. ve Hacıbaloglu, M. (2000). “Konut Mutfakları İle İlgili Ergonomik Bir Araştırma” Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü,
<http://w3.gazi.edu.tr/~kemaly/Calismalar/mutfakergonomisi.pdf> (22.04.2015).
- Yılmaz, F. (2010). “Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri ve Örgütlenmesi: Sağlık ve Güvenlik Birimleri Hakkında Yönetmeliğin Eleştirel Bir Değerlendirilmesi” *Kamu-İş*, 11 (2):89-112.
- YILMAZ, F. (2013) “6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’nda önleyici yaklaşım ve işverenlerin yükümlülükleri”, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, Cilt 24, Sayı 6, sayfa 46-63.
- Yılmaz, İ. (2007). “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği, *Doktora Tezi*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, Y. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Etap Yayıncılık.
- Yılmaz, Y., Yılmaz, Ö. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek İçecek İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yiğit, A. (2012). *İş Güvenliği*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Yüksel M vd., (2011) “Bodrum, Fethiye ve Marmaris’te Bulunan Eğlence Mekânlarının Tasarım Kriterleri Açısından İncelenmesi” 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim, Eskişehir

EK 1 (ANKET)

Bu anket formu İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programında yürütülmekte olan “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında Mutfakların Ergonomik Açıdan incelenmesi” başlıklı tezin uygulama bölümü için hazırlanmıştır. Bu form ile toplanan bilgiler sadece bilimsel amaçlı olup, başka hiçbir kişi ya da kurum ile paylaşılmayacaktır.

Ankete katılıp, samimi düşüncelerinizle verdiğiniz destekten dolayı şükranlarımızı sunarız.

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İlhan BÖLÜKOĞLU

İKÇÜ Turizm İşletmeciliği Bölümü

ilhan.bolukoglu@ikc.edu.tr Tel: 0505 525 1947

İKÇÜ Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi: Hacı Ahmet ÇAKIR

haciahmetcakir@hotmail.com Tel: 0539 318 0981

A. Demografik Veriler

1. Cinsiyetiniz

a) Kadın

b) Erkek

2. Yaşınız

a) 18 ve altı

d) 31-36

b) 19-24

e) 37-42

c) 25-30

f) 43 ve üzeri

3. Öğrenim durumunuz

a) İlkokul

d) Üniversite

b) Ortaokul

e) Diğer (Belirtiniz)

c) Lise

4. Mesleki kıdeminiz

- | | |
|-------------|--------------------|
| a) 0-3 yıl | d) 12-15 yıl |
| b) 4-7 yıl | e) 16-19 yıl |
| c) 8-11 yıl | f) 20 yıl ve üzeri |

5. Göreviniz

- | | |
|------------------------|---------------------|
| a) Aşçıbaşı | f) Bulaşıkçı |
| b) Aşçıbaşı yardımcısı | g) Stajyer |
| c) Kısım şefi | h) Diğer |
| d) Aşçı | (Belirtiniz): _____ |
| e) Komi | _____ |

6. Yiyecek-içecek konusu ile ilgili eğitim aldınız mı?

(Cevabınız Hayır ise, 12. soruya geçiniz)

- | | |
|---------|----------|
| a) Evet | b) Hayır |
|---------|----------|

7. Yiyecek-içecek konusu ile ilgili eğitimi nerede aldınız?

- | | |
|-------------------------|----------------|
| a) Turizm Meslek Lisesi | d) Lisans üstü |
| b) Ön lisans | e) Kurs |
| c) Lisans | f) Diğer |
| g) (Belirtiniz): _____ | |

8. Ne tür bir kurs aldınız? (birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| a) Yemek pişirme | c) Kişisel hijyen |
| b) Menü planlama | d) Gıda hijyeni |
| e) Diğer (Belirtiniz): _____ | |

9. İşyerinde mesleğiniz ile ilgili bir eğitimden geçtiniz mi?

(Cevabınız Hayır ise, 12. soruya geçiniz)

- | | |
|---------|----------|
| a) Evet | b) Hayır |
|---------|----------|

10. Ne tür bir eğitim aldınız?

- a) İş öncesi kurs
b) Hizmet içi kurs
c) İşbaşı eğitimi

11. Aldığınız bu eğitim sizce nasıldı?

- a) Faydalı
b) Faydasız
c) Kararsızım

12. İşe girmeden önce sağlık kontrolünden geçtiniz mi?

- a) Evet
b) Hayır

13. İşyeriniz tarafından yılda iki kez sağlık taramasından geçiriliyor musunuz?

- a) Evet
b) Hayır

14. İşyeri hekiminiz var mı?

- a) Evet
b) Hayır

15. Herhangi bir sosyal güvenceniz var mı?

- a) Evet
b) Hayır

16. Fazla mesai yapıyor musunuz?

- a) Evet
b) Hayır

17. Evetse, ne zaman?

- a) Hafta içi
b) Hafta sonu
c) Resmi tatiller

18. Fazla mesailerin sizdeki etkileri nelerdir?

- a) Aşırı yorgunluk
b) Halsizlik
c) Sürekli uyku hali
d) İş performansında düşme
e) Etkilenmiyorum

f) Diğer

(Belirtiniz): _____

19. Çalışma hayatınız boyunca bugüne kadar iş kazası geçirdiniz mi?

a) Evet

b) Hayır

20. Evetse, alışma hayatınızın kaçıncı yılında iş kazası geçirdiniz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

a) 6 aydan az

b) 6 ay-2 yıl

c) 3-5 yıl

d) 6-10 yıl

e) 11 yıl ve üzeri

B. Aşağıdaki bölüm 5 (kesinlikle katılıyorum), 4 (katılıyorum), 3 (kararsızım), 2 (katılmıyorum), 1 (kesinlikle katılmıyorum) şeklinde anlama gelen rakamlardan oluşmaktadır. Bu bölümde size en uygun gelen rakamı işaretleyiniz.

1) Mutfaktaki çalışma alanı yapılan işin kapasitesine uygundur.	1	2	3	4	5
2) Ana mutfak yapılan işin niteliğine göre kısımlandırılmıştır. (soğuk mutfak, sıcak mutfak, pastane...)	1	2	3	4	5
3) Tavan yüksekliği en az 4 metredir.	1	2	3	4	5
4) Duvarlar beyaz renktedir.	1	2	3	4	5
5) Zemin dayanıklı, kaymayan ve kolay temizlenebilen malzemeden yapılmıştır.	1	2	3	4	5
6) Zemin eğimi ergonomik şartlara uygundur.	1	2	3	4	5
7) Zeminde kırıklar, çatlaklar ve eklemeler yoktur.	1	2	3	4	5
8) Merdivenlerin eğimi ergonomik şartlara uygundur.	1	2	3	4	5
9) Mutfakta bulunan raflar yerden 20-25 cm yüksekten başlıyor.	1	2	3	4	5
10) İki raf arası yükseklik en az 50 cm'dir.	1	2	3	4	5
11) Tüm tesisatlar TSE'ye uygundur	1	2	3	4	5
12) Tüm tesisatın kapasitesi hizmetin niteliğine uygundur.	1	2	3	4	5
13) Dışarıdan geçen elektrik kablosu yok ya da izole edilmiştir.	1	2	3	4	5
14) Elektrik tesisatı su geçirmez malzemeden yapılmıştır.	1	2	3	4	5
15) Elektrik tesisatı toprak hatlıdır.	1	2	3	4	5
16) Olası bir gaz kaçağı için uyarıcı alarm sistemi vardır.	1	2	3	4	5
17) Havalandırma tesisatı yeterlidir.	1	2	3	4	5
18) Yangın söndürme araçları yeterlidir.	1	2	3	4	5
19) Bacalar temizliği periyodik olarak yapılıyor.	1	2	3	4	5
20) Kapasiteye uygun sayı ve uygun nitelikte davlumbazlar vardır	1	2	3	4	5
21) Mutfak zemininde kırık, çatlak fayanslar bulunuyor.	1	2	3	4	5
22) Aydınlatmada beyaz ışık kullanılıyor.	1	2	3	4	5
23) Aydınlatmada buzlu cam kullanılıyor.	1	2	3	4	5
24) Çalışma ortamının her yerinde aydınlatma düzeyi eşittir.	1	2	3	4	5
25) Aydınlatma durağan, ışık kaynağı titreşme yapmıyor.	1	2	3	4	5
26) Aydınlatma göz kamaşmasına neden olmuyor.	1	2	3	4	5
27) Çalışılan yüzeye gölge düşmüyor.	1	2	3	4	5
28) Gürültülü çalışan araç-gereç çalışma ortamından uzaktadır.	1	2	3	4	5
29) Mutfakta aydınlatmayı yetersiz buluyorum.	1	2	3	4	5
30) Elektrik kabloları zeminle temas ediyor.	1	2	3	4	5
31) Araç-gereçler iş akışına uygun yerleştirilmiştir	1	2	3	4	5
32) Araç-gereç ve malzeme kullanılacakları alana yakın yerleştirilmiştir	1	2	3	4	5
33) Araç-gerecin bakımları periyodik olarak yapılmaktadır	1	2	3	4	5
34) Araç-gerecin gerekli koruma tertibatı ve emniyet parçaları vardır	1	2	3	4	5
35) Araç-gerecin boyutları çalışanlara ve çalışma ortamına uygundur.	1	2	3	4	5
36) Araç-gerecin kullanım sonrası bakım ve temizliği yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
37) Bıçaklar ergonomik yapıya uygun, temiz ve keskindir.	1	2	3	4	5
38) Bıçakların tahta ya da kumaştan koruyucuları vardır.	1	2	3	4	5
39) Araç-gereçlerin kullanım ve temizlik kılavuzu vardır.	1	2	3	4	5
40) Tava ve tencere sapları izole edilmiştir.	1	2	3	4	5
41) Portatif merdiven sağlam ve uygun yapıdadır.	1	2	3	4	5
42) Ağır yükleri taşımak için yeterli sayı ve uygun yapıda tekerlekli taşıma araçları vardır.	1	2	3	4	5
43) Ağır yükleri genellikle tek başıma taşıyorum.	1	2	3	4	5
44) Çalışma alanları hijyen standartlarına uygun olarak temizleniyor.	1	2	3	4	5

45) Zemindeki mutfak giderlerinin temizliği hergün yapılıyor.	1	2	3	4	5
46) Çalışma sırasında yere dökülen yağlar, sular vb. hemen temizlenmektedir	1	2	3	4	5
47) Mutfak depoları hasarsızdır.	1	2	3	4	5
48) Depolarda zemin ile temas eden ürün bulunmuyor.	1	2	3	4	5
49) Pencere camları hasarsız ve temizliği uygundur.	1	2	3	4	5
50) Davlumbaz filtreleri uygun aralıklarla temizlenmektedir.	1	2	3	4	5
51) Ocak, fırın gibi araç-gereçlerin temizliği hijyen standartlarına uygun olarak yapılıyor.	1	2	3	4	5
52) Çöpler uygun şekilde uzaklaştırılmaktadır.	1	2	3	4	5
53) İlk yardım kutusu vardır.	1	2	3	4	5
54) Yeterli yangın söndürme cihazı vardır.	1	2	3	4	5
55) Acil çıkış kapıları vardır.	1	2	3	4	5
56) Ağır yükleri taşımak için uygun taşıma araçları mevcut değildir.	1	2	3	4	5
57) Yapılan işe uygun kıyafet giyilmektedir.	1	2	3	4	5
58) Yapılan işe uygun kişisel koruyucu kullanılmaktadır	1	2	3	4	5
59) Yaptığım işte yeterli deneyime sahibim.	1	2	3	4	5
60) Çalışma sırasında tedbirli davranıyorum.	1	2	3	4	5
61) Kimyasallar üzerinde bilgilendirici etiketler mevcuttur.	1	2	3	4	5
62) Yükün ağırlık merkezini vücuduma mümkün olduğu kadar yakın tutuyorum	1	2	3	4	5
63) Ağır yükleri tek başıma taşımıyorum.	1	2	3	4	5
64) İşyerinde işbölümü ve iş dağılımı dengeli yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
65) Ekip çalışmasına önem verilmektedir.	1	2	3	4	5
66) Çalışanlara sosyal güvence veriliyor.	1	2	3	4	5
67) Mutfakta haşerat kontrol sistemi bulunuyor.	1	2	3	4	5
68) Mutfakta haşerat aktivesi bulunmuyor.	1	2	3	4	5
69) Mutfakta personel için el yıkama araçları ve lavabosu bulunuyor.	1	2	3	4	5
70) Mutfakta kullanılan temizlik araçları ulaşılabilir konumdadır.	1	2	3	4	5
71) Ürünler depolara son kullanma tarihleri dikkate alınarak stoklanıyor.	1	2	3	4	5
72) Son kullanma tarihi geçmiş ürünler atık yapılıyor.	1	2	3	4	5

Ek 2 (İçsel Tutarlılıklar)

İçsel Tutarlılık	
Cronbach's Alpha (Ergonomi)	N of Items
,861	18
Cronbach's Alpha (OHSAS)	N of Items
,705	41
Cronbach's Alpha (OHSAS+Ergonomi)	N of Items
,580	12

Ek 3 (Pearson Correlation)

Pearson Correlation			
		Toplam.E	Toplam.O
Toplam.E	Pearson Correlation	1	.643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	126	126
Toplam.O	Pearson Correlation	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	126	126

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ÖZGEÇMİŞ

Hacı Ahmet ÇAKIR

Adres: Bahçelievler Mahallesi Fatih Caddesi Çelebioğlu Apt. No:126 /
7 Merkez- TOKAT

Mobile: +905393180981

E-posta: haciahmetcakir@hotmail.com



Eğitim Durumu

- 2012-2015 İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 3,42/4
- 2011-2012 University Of Panonnia Veszprem, Macaristan (Erasmus)
- 2009-2012 Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO. Konaklama İşletmeciliği Bölümü 3,46/4
- 2008-2009 Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sıtkı Koçman Yabancı Diller YO. (İngilizce Hazırlık Eğitimi) 72/100
- 2003-2007 Tokat Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Mutfak Bölümü 4,51/5

Mesleki Kariyer

- 4/2014- 6/2015 Tab Gıda San. Tic. Aş. Usta Dönerci Restoranı, Restoran Müdürü
- 06/2012-09/2012 Merkez/Tokat İşeri Otel, Ön Büro Bölümü, Resepsiyon
- 06/2011-09/2011 Utah/ABD Sorel River Ranch Resort&Spa, Mutfak Bölümü, Soğuk Bölümü, Aşçı
- 06/2010-08/2010 Ayvalık/Balıkesir Sodexo, Başbakanlık Eğitim ve Dinlenme Tesisleri Soğuk Bölümü, Kısım Şefi
- 05/2009-10/2009 Merkez/Tokat Yeşil Park Restoran Garson

- 06/2008-10/2008 Merkez/Tokat Yeni Çınar Oteli Servis Garson
- 07/2007-09/2007 Side/ Antalya Blue Waters Club/Resort Oteli Mutfak Bölümü Soğuk Bölümü Aşçı yardımcısı
- 05/2006-09/2006 Side/Antalya Blue Waters Club/Resort Oteli Soğuk Mutfak Bölümü Stajyer
- 05/2005-09/2005 Manavgat/Antalya Maliye Bakanlığı Eğitim ve Dinlenme Tesisleri Mutfak ve Servis Bölümü Stajyer

Sertifikalı Eğitim Programaları

- Tokat Mesleki Eğitim Merkezi “Usta Öğretici Belgesi” 2014
- TC. İzmir Valiliği İzmir Mesleki Eğitim Merkezi “Usta Aşçılık Belgesi” 2013
- SentezDELUX Ön Büro Paket Programı 2012
- Yönetim Teknikleri ve Stratejik Planlama (Education-Consultancy Congress)
- Pazarlama Teknikleri (Education-Consultancy Congress)
- MEB 180 saatlik Bilgisayar Oprt. ve İşletmeciliği Kursu (Microsoft Office) 2008
- Almanca Dil Eğitimi Başlangıç Seviyesi (60 saat) 2007
- Cristal Interntional (Basic Food Hygiene Certificate) 2006

Yabancı Diller

- | | Konuşma | Dinleme | Okuma | Yazma |
|---------------|----------------|----------------|--------------|------------------------|
| • İngilizce : | IELTS 5/9 | | | YDS eşdeğerliği 70/100 |

Uluslararası Kongrelerde Yayımlanmış Bildiriler

2013 Uluslararası İnanç Turizmi ve Hoşgörü Kongresi – Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi: Türkiye'nin Kutsal Yiyecekler ve İçecekler Açısından Turist Çekme Potansiyelinin İncelenmesi