

Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunları: Hakkâri İlinde Nitel Bir Araştırma

Occupational Health and Safety Problems of Kitchen Employees in Food and Beverage Businesses: A Qualitative Study in Hakkâri Province

Berfin ELMAS DEMİRALP^a ve Berkant KIYKAÇ^b

^a Öğr. Gör., Hakkâri Üniversitesi, Çölemerik Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Hakkâri, Türkiye. ORCID: 0000-0001-6768-4353

^b Dr. Öğr. Üyesi, Hakkâri Üniversitesi, Çölemerik Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Hakkâri, Türkiye. ORCID: 0000-0001-6602-7546

Özet

Tüm dünyada iş sağlığı ve güvenliğinin önemi her geçen gün artmaktadır. İşletmeler açısından çok önemli bir konu haline gelen iş sağlığı ve güvenliği noktasında çalışanların bilgi düzeyinin artması ile birçok iş kazası ve meslek hastalığının önüne geçebilmek mümkün görülmektedir. Bu çalışma kapsamında, Hakkâri ilinde bulunan yiyecek-içecek işletmelerinde mutfak bölümünde çalışan kişilerin iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaşadıkları sorunların incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, Hakkâri ilindeki yiyecek-içecek işletmelerinde mutfak departmanında görev alan aşçılar, aşçı yardımcıları vb. mutfak çalışanlarıyla yarı-yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş ve kayıt altına alınmıştır. Elde edilen sonuçlar, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, mutfak bölümü çalışanları iş sağlığı ve güvenliği açısından bazı sorunlar yaşamaktadır. Fiziksel, kimyasal, biyolojik, psiko-sosyal tehlikeler ve riskler söz konusu sorunlara örnektir. Çalışma, yiyecek-içecek işletmesi sahiplerine, yöneticilerine ve araştırmacılara yönelik önerilerle son bulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mutfak Çalışanları, İş Sağlığı ve Güvenliği, Meslek Hastalığı, Hakkâri.

Makale Bilgisi

Geliş Tarihi 22.07.2025
Kabul Tarihi 01.10.2025

Sayı Editörü

Hacer ARSLAN KALAY

Abstract

The importance of occupational health and safety (OHS) is progressively increasing worldwide. Enhancing the knowledge level of employees in OHS, a critical issue for businesses, is considered essential to prevent numerous occupational accidents and diseases. Within this study, the aim was to examine the occupational health and safety problems experienced by kitchen staff in food and beverage establishments in Hakkâri, Turkey. To this end, semi-structured interviews were conducted and recorded with kitchen employees, including chefs and assistant chefs, working in the kitchen departments of food and beverage businesses in Hakkâri. The data obtained were evaluated using content analysis. The findings revealed that kitchen staff encounter various occupational health and safety issues, including physical, chemical, biological, and psycho-social hazards and risks. The study concludes with recommendations for food and beverage establishment owners, managers, and researchers.

Keywords: Kitchen Employees, Occupational Health and Safety, Occupational Disease, Hakkâri.

Sorumlu Yazar

Berkant KIYKAÇ
berkantkiyak@hakkari.edu.tr

Önerilen Atıf:

Elmas Demiralp, B. ve Kıykaç, B., (2025). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunları: Hakkâri İlinde Nitel Bir Araştırma. *Journal of Academic Tourism Studies*, 6(Özel Sayı): 49-64.

1. GİRİŞ

Dünyada her yıl yaklaşık olarak 270 milyon insan ölümcül olan ve olmayan iş kazaları sonucu yaralanmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) göre, dünya genelinde her yıl yaklaşık 2 milyon mesleki ölümün meydana geldiğini tahmin etmektedir ki bu oran COVID-19 salgını nedeniyle önemli ölçüde artmıştır. İş kazalarının, işverenlere olan maliyetinin yanı sıra bireyler için de sosyal ve ekonomik maliyeti oldukça yüksektir. Mesleki yaralanma ve kazaların tümü, halihazırda var olan önlem ve yöntemlerin uygulanmasıyla ortadan kaldırılabilecek önlenabilir faktörlerden kaynaklanmaktadır. Birçok sanayi ülkesi, geniş kapsamlı iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerine sahiptir. Bunun sonucunda da gün geçtikçe kaza oranlarının azaldığı gözlemlenmiştir (Alli, 2001; Hawkins, Davis ve Kriebel, 2021; Kavouras vd., 2022).

Çalışanlar yaşamlarının yaklaşık üçte birini işyerinde geçirmektedir. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi Madde 23'e göre "Herkesin çalışma, işini serbestçe seçme, adil ve elverişli çalışma koşullarına sahip olma ve işsizliğe karşı korunma hakkı vardır." (UN, 2025) Bu nedenle çalışanlar, temel insan hakkı olarak güvenli bir çalışma ortamı beklemektedir. Ancak özellikle gelişmekte olan ülkelerde çalışanlar, hala işyerinde kötü çalışma koşullarıyla çalışmaktadır. Dünyanın her yerinde çalışanlar, son birkaç yıldır hızlı sanayileşme, teknolojik ilerleme ve küreselleşme nedeniyle çalışma ortamlarında iş kazaları ve meslek hastalıkları gibi mesleki tehlikelerle karşı karşıya kalmaktadır (Mostafa ve Momen, 2014). Herhangi bir iş yerinde mevcut olan İş sağlığı ve güvenliği (İSG) standardı, çalışanların sağlığının ve güvenliğinin ana belirleyicisidir (Ahmad vd., 2015). Çalışanların işyerlerinde karşılaşılabilecekleri tüm riskler incelenmelidir. Böylece tehlikelerin öngörülmesi, tanınması, değerlendirilmesi ve kontrol altına alınmasını sağlanmalıdır.

Bu çalışmada Hakkâri özelinde yiyecek içecek işletmelerinde mutfak bölümündeki çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kapsamında yaşadıkları sorunlar, olası tehlikeler ve risk faktörlerini nitel araştırma yöntemleri çerçevesinde incelenmiştir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

2.1. İş Sağlığı ve Güvenliği

Çiçek ve Öçal (2016: 108), WHO (Dünya Sağlık Örgütü) ve ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) tarafından yapılan tanımlara dayanarak iş sağlığını, "bir bireyin sadece fiziksel değil aynı zamanda ruhen ve sosyal açılarından da tam bir iyilik halinde olmasını ve çalışanlara en iyi sağlık koşullarının sağlanarak bu durumun süregelmesi faaliyetleri" şeklinde ifade etmektedir. Sanayi devrimi sonrası çalışma koşullarındaki köklü değişimler beraberinde sorunları da getirmiştir. İnsan gücünün yerini makinaların alması, sanayi bölgelerinin oluşturulması, üretimin artması, kimyasal maddelerin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte sanayi bölgelerine olan göçler beraberinde sağlıklı yaşam koşullarını da getirmiştir. Uzun çalışma saatleri, yeterli olmayan beslenme ve yorgunluk gibi olumsuzluklar ve kötü çevre şartlarının bir araya gelmesi sonucunda ise çalışan sağlığının olumsuz etkilenmesi, bulaşıcı hastalıklar ve ölümler gibi ciddi problemler görülmüştür. Söz konusu süreç, iş sağlığı ve güvenliği problemlerinin toplumsal bir problem olarak insanların dikkatini çekmede etkin rol oynamıştır (Şen, 2015: 122-123). Bu süreçle ilgili olarak, iş sağlığı ve güvenliği ayrı bir bilim ve hukuk dalı olarak şekillenmiştir. İş sağlığı ve güvenliğinin amacı, çalışanların sağlık ve güvenliklerinin korunmasıdır. İşyerlerinde bu amaç doğrultusunda gerekli önlemlerin alınması ve uygulamaların gerçekleştirilmesinin sorumluluğu işverene aittir. Bu yönde, işveren özellikle iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemelidir (Çavuş ve Akkuş, 2015: 1194).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) verilerine göre, her yıl yaklaşık 160 milyon işçi mesleki hastalıklara yakalanmakta ve 270 milyondan fazla işçi mesleki yaralanma yaşamaktadır. Buna ek olarak, solunum sistemi hastalıkları, kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, silikozis, gürültüye bağlı işitme kaybı, mesleki zehirlenmeler ve mesleki kanserler gibi nedenlerle her yıl yaklaşık 2 milyon işçi hayatını kaybetmektedir. Dünya genelindeki işgücü kayıplarının ve mesleki hastalık/yaralanma yükünün %80'inden fazlası, eksik raporlamanın yaygın olduğu gelişmekte olan ülkelerde

görülmektedir. Bu durum, gerçek vaka sayılarının rapor edilenlerden önemli ölçüde yüksek olabileceğine dikkat çekmektedir (Ahmad vd., 2014).

Mesleki hastalık ve yaralanmaların neden olduğu tazminat ödemeleri, iş gücü kaybı, üretimde aksamalar, yeniden eğitim giderleri, tıbbi harcamalar ve işletme itibarının zedelenmesi gibi dolaylı ve dolaysız maliyetler dikkate alındığında, bu kayıpların küresel Gayri Safi Milli Hasıla'nın (GSMH) yaklaşık %4'üne veya potansiyel olarak daha yüksek bir orana denk geldiği tahmin edilmektedir. Çalışanların korunmasına yönelik mevcut geleneksel önlem ve yöntemlere ek olarak, etkin iş sağlığı ve güvenliği (İSG) sistemleri, işyerlerinde ortaya çıkabilecek yeni risk ve tehlikelerin proaktif bir şekilde belirlenmesi ve yönetilmesi amacıyla sürekli güncellenen mekanizmalara sahip olmalıdır. Son on yılda, İSG'nin kapsamı, yönü ve etkisi hem ulusal hem de uluslararası düzeyde önemli ölçüde gelişmiştir (Alli, 2001).

2.2. Mutfakta İş Sağlığı ve Güvenliği

Yiyecek-içecek sektörü ticari hacmi açısından bakıldığında bugün dünyadaki en büyük sektörlerden biridir. Günümüzde 2,52 trilyon dolarlık bir pazar büyüklüğüne sahip olup, 2028 yılına kadar 4,43 trilyon dolara ulaşması beklenen hızlı bir büyüme içindedir. Sektör, dünya genelinde özellikle pandemi sonrası dijitalleşme ve tüketici davranışlarındaki değişiklikler ile yeniden şekillenmiştir. Türkiye özelinde, 100 bini aşkın işletme ve 1 milyonu aşan çalışan sayısı ile yiyecek-içecek sektörü, ülke ekonomisi için stratejik bir öneme sahiptir. Bunun yanı sıra hem Dünyada hem de Türkiye'de bu sektörde istihdam edilen çalışan sayısı da önemli ölçüde fazladır. TÜİK verilerine göre 2023 yılında yiyecek-içecek hizmet faaliyetlerinde çalışan sayısı 824.200 kişi olarak belirlenmiştir (TÜİK 2024; MÜSİAD, 2025).

Çalışma şartları bakımından, genellikle "az tehlikeli" sınıfta yer alan yiyecek-içecek işletmelerinde, çalışma hayatında iş kazaları ve meslek hastalıklarına sebep olabilecek birçok risk grubundan bahsedilebilir. Bunlar fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal ve ergonomik risk faktörleridir. Çalışma saatlerinin uzunluğu, ara dinlenmelerin ihlali, haftalık tatil hakkının verilmemesi, ulusal bayram ve genel tatil günlerindeki çalışmaların ücretinin verilmemesi, göçmen iş gücü, kayıt dışılık gibi konular psikososyal risklerin nedenleri arasında gösterilmektedir (EU-OSHA, 2008). Yine mutfak çalışanlarında fiziksel ve kimyasal risk faktörleri sonucu meydana gelen iş kazalarında en çok ısı yanıkları, kesici alet yaralanmaları, burkulma, incinme, ezilme ve kimyasal yanıklar görülmektedir. Ayrıca ergonomik tehlikeler de görülmektedir (Lippert, Rosing ve Tendick-Matesanz, 2020).

Dempsey ve Filliagi'nin (2006) yapmış oldukları çalışmaya göre yiyecek hizmeti sektöründe en çok bildirilen ilk üç mesleki tehlike arasında %42-%84 ile kas-iskelet semptomları bildirilmiştir. Mayhew ve Quinlan'nın (2002) yaptığı bir çalışmaya göre, mutfak bölümünde çalışanlarda en yaygın görülen iş kazaları kesici alet yaralanmaları ve yanıklar olarak gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra sırt ve alt uzuvlarda burkulma/zorlanma (genellikle elle taşıma sırasında düşme/kayma/tökezleme sonrasında) ve ciddi yanık yaralanma olayları da gözlemlenmiştir. Özellikle genç çalışanlar arasında bu kazaların daha yaygın olduğu belirtilmiştir. Ayrıca görüşme yapılan çalışanlarda acele hareket etmenin kaza olasılığını arttırdığı belirtilmiştir. Çavuş ve Akkuş (2015) ise, sektördeki farklı faaliyet alanlarına göre (havayolu, konaklama, seyahat, yiyecek-içecek, eğlence gibi) iş kazası ve meslek hastalığı geçiren ve bu sebeple yaşamlarını yitiren sigortalı sayılarını (sosyal güvenlik kurumu verilerine dayanarak) incelemişlerdir. Bu bağlamda, turizm sektöründe 2010-2013 yılları arasında toplamda 95 kişi yaşamını iş kazası sebebiyle yaşamını yitirmiştir. Esen (2025) ise, kat hizmetleri departmanı çalışanlarının, çeşitli mesleki risklere (fiziksel, kimyasal, biyolojik ve psikososyal) ve sağlık sorunlarına (kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları, solunum yolu hastalıkları, dermatolojik hastalıklar, alerjiler ve psikolojik rahatsızlıklar) maruz kaldığına dikkat çekmektedir.

3. YÖNTEM

Nitel araştırma tasarımına bağlı olarak gerçekleştirilen bu çalışmanın verileri, Hakkari merkez bölgesindeki ticari yiyecek-içecek işletmelerindeki mutfak çalışanlardan yarı-yapılandırılmış görüşme yöntemiyle elde edilmiştir. Katılımcıların seçiminde kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kartopu örneklemede, konuyla ilgili yardımcı olabilecek kişi veya kişilerin tespiti ile başlayan süreç daha sonra ise ilgili kişilerden konuya katkısı olabilecek diğer kişilerin kimler olabileceğine ilişkin alınan tavsiyeler ile devam eder (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 139; Güler, 2014: 18). Bu yönde, araştırmacının kişisel ilişkilerine dayanarak belirlenen ilk katılımcının tavsiyesi ile diğer katılımcılara da ulaşılarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında toplamda 5 mutfak çalışanı ile görüşülmüştür. Katılımcılardan gelen cevapların tekrara girdiği, diğer bir deyişle yeni veya farklı cevap gelme olasılığı kalmadığı noktada (veri doyumu noktası, 5. görüşme) görüşme sürecine son verilmiştir (Kasapoğlu, 2015: 35).

İlgili görüşmeler, 2023 yılı Ekim ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler ortalama 15 dakika sürmüş ve katılımcıların izinleri doğrultusunda ses kayıt cihazı ile kayıt edilmiştir. Bazı katılımcılar, ses kayıt cihazı kapandıktan sonra konuya ilişkin ilave görüşler dile getirmiştir. Bu noktalar da not tutularak kayıt altına alınmıştır. Kümbetoğlu (2015: 110) görüşme sürecinde katılımcıların endişeli hissedilebileceğine dikkat çekmektedir. Bu yönde, katılımcıların kendilerini rahat hissetmelerini sağlayabilmek için görüşmelerin birçoğu katılımcıların kendi doğal iş ortamı olan yiyecek-içecek işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Görüşme formunda yer alan sorular ilgili literatür ve araştırma problemine bağlı olarak oluşturulmuştur. Görüşmelerde ele alınan konular şunlardır:

- Mutfak çalışanlarının genel çalışma süreçleri nasıldır?
- Mutfak çalışanlarının sağlığı mesleklerinden dolayı nasıl etkileniyor?
- Mutfak çalışanların karşılaştıkları iş kazaları ve bunların nedenleri nelerdir?
- Mutfak çalışanlarının karşılaştıkları meslek hastalıkları ve bunların nedenleri nelerdir?
- Mutfak çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin aldıkları eğitim yeterli mi?

Tablo 1. Katılımcılara Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler

Katılımcı Numarası	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Sektör Tecrübesi	Eğitim Durumu	Görevi
1	40	Erkek	Evli	12 Yıl	Lisans	Şef Aşçı
2	22	Kadın	Bekar	3 Yıl	Lise	Aşçı Yard.
3	29	Erkek	Evli	8 Yıl	Lisans	Aşçı Yard.
4	58	Erkek	Evli	30 Yıl	Lise	Şef Aşçı
5	26	Erkek	Bekar	5 Yıl	Ön Lisans	Aşçı Yard.

Tablo 1’de görüleceği üzere araştırmaya dahil edilen mutfak çalışanları, şef aşçı (2) ve aşçı yardımcısı (3) olarak çalışmaktadır. Katılımcıların 4’ü erkek 1’i kadındır. Katılımcıların yaşları 22 ile 58 arasında değişmektedir. Katılımcıların, yiyecek-içecek sektöründe sahip oldukları tecrübe yılı en az 3 yıl, en fazla ise 30 yıl olarak belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim seviyesi ise, lise ile lisans arasında farklılaşmaktadır.

Görüşmeler sonucunda, toplam 40 Word sayfasını içeren ham veri sağlanmıştır. Elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. İçerik analizinin temel amacı, toplanan verilerden anlamlı kavramsal ve ilişkisel yapılar ortaya çıkarmaktır. Bu süreçte gerçekleştirilen ana işlem, benzer veri unsurlarını belirli kavram ve temalar etrafında gruplandırarak, bu grupların

okuyucu tarafından anlaşılabilir bir şekilde yorumlanmasını sağlamaktır. Kodlama, bu amaca ulaşmak için içerik analizinin ayrılmaz bir parçası olarak işlev görmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 259). Kodlama, açık ve eksenel olmak üzere iki düzeyde gerçekleştirilebilir. Açık kodlama, veriler üzerinde gerçekleştirilen kavramsal analizin ilk safhasını oluşturmaktadır. Araştırmacı öncelikle verileri kırmak veya açmak ile işe başlamaktadır. Açık kodlamadaki 'açık' terimi buradan gelmektedir ve amaç verilerdeki teorik olasılıkları ortaya çıkarmaktır (Layder, 2015: 97-98). Eksenel kodlama ise kısımlara ayrılan verinin, aralarındaki bağlar dikkate alınarak ilişkilendirilmesidir (Kasapoğlu, 2015: 24). Bu kapsamda veriler öncelikle açık kodlama işlemine tabi tutulmuş ve parçalara ayrılmıştır. Daha sonra ise eksenel kodlama aşamasına geçilerek ilk aşamada belirlenen kodlar arasındaki bağlar gözetilerek ana ve alt kategoriler belirlenmiştir. Araştırma sorularının kapsamına girmeyen veriler kodlama sürecine dâhil edilmeyebilirler (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 265). Bu yönde, araştırma sorularını cevaplamayan veriler analiz dışı tutulmuştur.

Araştırmanın niteliği, tüm araştırma sürecinin açık ve ayrıntılı bir biçimde değerlendirilmesiyle olanaklı hale gelmektedir (Aslan, 2011: 113). Nitel araştırmalarda toplanan verilerin ayrıntılı bir şekilde rapor edilmesi ve araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklaması geçerliğin önemli ölçütleri arasında yer almaktadır (Yıldırım, 2010: 81-82). Bu kapsamda, katılımcılardan derinlemesine bilgi sağlanmıştır. Bulguların sunumunda katılımcıların doğrudan ifadelerine yer verilmiştir. Çalışmanın temel aşamaları hakkında açık bilgi verilmiştir. Ayrıca, daha sonra çalışma bulguları bir katılımcı ile paylaşılarak bulguların onayı (katılımcı teyidi) alınmıştır. Tüm bunlar, çalışmanın geçerlik ve güvenilirliğine katkı sağlayan unsurlardır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

4. BULGULAR

4.1. Mutfakta Çalışma Süreci

Yarı-Yapılandırılmış görüşmeler kapsamında katılımcıların görüşmeye daha rahat başlamalarını ve onların bir çalışma gününün nasıl geçtiğini belirlemek amacıyla mutfakta bir günlerinin nasıl geçtiğine ilişkin sorular yöneltilmiştir. Böylece, genel çalışma sürecine yönelik bilgiler de sağlanmıştır. Bu yönde, mutfak çalışanları mesai başlangıcında ilk olarak servis için ön hazırlıklara başlamaktadır. Ön hazırlık genelde, yiyeceklerin hazırlanması, doğranması, soslanması ve marine edilmesi, ekipman ve malzeme kontrolü gibi çalışmaları içermektedir:

"Ön hazırlıkta mesela işte sabah salatalar doğranıyor, mezeler hazırlanıyor, etler soslanıyor marine ediliyor, diğer ekipmanlar kontrol ediliyor hani tencereler, tavalar, yağlar, fırınlar çalışıyor mu? Çalışmıyor mu? Bunların hepsi sabah tek tek kontrol ediliyor, hepsi tamamlanıyor ondan sonra hizmete başlıyoruz biz." (K1)

"İlk geldiğimde mesela sebzeleimizi falan çıkarıyoruz, ondan sonra zaten akşamdan yıkıyor bunlar. Bunları çıkartırız, ondan sonra makinaları açarız ısınmasını bekleriz. Ondan sonra hani yavaş yavaş kahvaltıya başlarız önce elemanlar olmak üzere. Sonra diğer kahvaltıya başlarız, siparişlere." (K2)

Ön hazırlıkların tamamlanmasının ardından servis süreci başlamaktadır:

"Kısaca şöyle bir şey var, bizim çalışmalar mesela sabahları geliyoruz, eksiğimiz ne varsa akşamdan, sabah onları aldirmaya çalışıyoruz. Sabahları hazırlığımızı yapıyoruz, öğlen servisi, öğlen servisinden sonra akşam servisi var ondan sonra zaten öğle arası da müşteriler, gelenler gidenler oluyor. O şekilde çalışıyoruz. Mesela, onun dışında akşam servisi saat en geç 5'te başlıyor, 7-8, 9'a kadar da devam ediyor. O şekilde devam ediyoruz çalışmaya." (K4)

Mutfak çalışanları günde ortalama 12 saat çalışmaktadır. Ancak, bu süreç yoğun iş temposuna bağlı olarak uzayabilmektedir:

"Günde ben 8-20:00 çalışıyorum. Vardiyalı çalışıyorlar. 8-20:00 var, 10:00-22:00 var, 11:00-23:00 var, 12:00-00:00'de var yani. 8:00-20:00, 12 saat yapıyor." (K3)

“Günde normal olarak 9 saat çalışmamız lazımkken mesela şu anda 12 saat çalıştığımız oluyor, 13 saat çalıştığımız oluyor.” (K4)

“Günde 12 saat çalışıyordum. Bir restoranda 12 saat çalışıyordum. Yani, sabah 8 akşam 22:00-23:00 gibi bazen 14 saati de buluyordu.” (K5)

Katılımcılar, uzayan çalışma saatlerinin tecrübe kazanma açısından avantaj olduğunu ancak fiziksel yorgunluk yarattığını ifade etmiştir. Ayrıca, yoğun çalışma saatleri fiziksel yorgunluğun yanı sıra zihinsel açıdan da çalışanları etkilemektedir:

“Yoğun çalışma saatleri bana tecrübe kazandırdı. Tecrübe kazandırdı ama tabii ki fiziken de çok yoruluyorduk.” (K5)

“Bir yorgunluk yaratıyor üstümüzde. Kafa karışıklığı bazen olabiliyor.” (K4)

4.2. Çalışanların Sağlık ve Güvenlik Açısından Karşılaştıkları Risk ve Tehlikeler

Yarı-yapılandırılmış görüşmeler kapsamında katılımcılara mesleklerinin sağlık açısından değerlendirilmesine ilişkin sorular yöneltilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışan sağlığı ve güvenliği, “iş kazaları ve meslek hastalıkları” olmak üzere iki tema altında incelenmiştir. İlk olarak iş kazaları, genel risk ve tehlikeler bakımından ele alınmıştır. Söz konusu kazaları ortaya çıkaran nedenler de belirlenmiştir. Ardından, mutfak çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği açısından karşılaştıkları “fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik, psiko-sosyal risk ve tehlikelere” ilişkin etmenler ortaya konulmuştur. Özellikle ergonomik, kimyasal ve biyolojik risk ve tehlikelerin bazı meslek hastalıklarına yol açabildiği belirlenmiştir. Söz konusu hastalıklara yönelik, kas-iskelet rahatsızlıkları, solunum hastalıkları ve cilt hastalıkları olmak üzere 3 alt tema ortaya çıkmıştır.

Tablo 2. Mutfak Alanında İş Kazalarına İlişkin Genel Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Yanma	Kızgın yağ, fırın	Yüksek sıcaklık nedeniyle cilt yanıkları
Kesik	Bıçak, keskin aletler, makine	Doğrama sırasında el/parmak kesikleri, tendon kesilmeleri, makineye kaptırma
Yangın	Yağlı yemekler, ocak, tava	Yağın alev alması, suyla müdahale sonucu yangın büyümesi
Elektrik	Benmari (sıcak su kabı), elektrikli aletler	Elektrik kaçağı, suyla temas sonucu elektrik çarpması
Patlama	Düdüklü tencere	Basınçlı tencerenin yanlış kullanımı sonucu patlama
Kaygan Zemin	Yağ, su, dökülen yiyecekler	Zeminde kayma sonucu düşme, yaralanma

Tablo 2’de görüleceği üzere Mutfak çalışanlarının iş ortamında genel olarak karşılaştıkları tehlike ve risklere yönelik; *yanma, kesik, yangın, elektrik, patlama ve kaygan zemin* olmak üzere 6 alt tema belirlenmiştir. Katılımcılar, en sık kızgın yağ ve fırından kaynaklı yanıklar ile bıçakla doğrama yaparken parmak veya el kesikleri gibi kazalar yaşadıklarını dile getirmiştir:

“Şimdi şöyle söyleyeyim mesela ben bu parmağımı kaptırdım makinaya hala belli işte (parmağında yara izini gösteriyor) şuradan itibaren estetikle biraz daha düzgün bir hale getirildi.

Mesela ben parmağımı kestim. İşte tendonları kesen bıçakla kesen arkadaşlar, ne bileyim ayağının üzerine bıçak düşerken sıvri ucunun ayağına batması.” (K1)

“Çok dikkat edilmesi gereken malzeme fırın. Çünkü derecesi çok yüksek 350 derecede olan bir fırında yanma ve kendini yakma ihtimalin çok yüksek ona çok dikkat edilmelidir ki çok başıma geldi çok da yandım şu anda izleri de var kolumda (katılımcı kolundaki yanık izlerini gösteriyor).” (K5)

K3, özellikle yağlı yemekler hazırlarken ortaya çıkabilecek yangın riskine dikkat çekmiştir:

“Şöyle bir şey de olabilir mesela yağlı bir yemek yaptığınızda bonfile diyeyim ya da benzer tavuk ızgarada şey tavada kaydattığınızda şöyle haşladığınızda zaten ateş direkt yağa sıçırıyor. Bu bazıları için telaş oluyor. Telaş ile hemen su atıyorlar. Su, direkt yağı tetikliyor zaten. Direkt yangına yol açıyor. Buna benzer olaylar da oldu zaten X işletmesinde ustam öyle yaptı.” (K3)

K3, mutfak alanında kullanılan araç-gereçten kaynaklanabilecek elektrik riskini şu şekilde açıklamıştır:

“Şimdi şöyle bir şey mesela mutfaklarda bazı restoranlarda var bazılarında yok. Bu benmari dediğimiz sıcak su olayı. Ona bir dikkat edilmesi lazım. O tabi elektrikle çalıştığı için elektrik ve su zaten çok tehlikeli bir şey. Bir yerde temas olursa kaçak olursa direkt suyu döktüğünüzde zaten çarpar yüksek gerilim olduğu için direkt ölüme yol açabilir.” (K3)

Mutfak alanında patlama riskini oluşturan en önemli etkenlerden biri ise kullanılan düdüklü tencerelerdir:

“Benim başıma en kötü gelen geçen sene burada düdüklü tencerenin patlaması onun görüntülerini izlemenizi istedim ama sildik onu. Çok tehlikeli durumlarda yaşadığımız oluyor.” (K1)

“Düdüklü tencere de çok dikkat edilmesi gereken bir konu. Bir gün şefimiz iş yoğunluğunda tencerenin içindeki hava tam boşalmadan kapağı açtı ve mutfakta bir patlama yaşandı. Çok şükür bize bir şey olmadı ancak tenceredeki malzeme telef oldu ve mutfak zarar gördü. Dikkat edilmesi gerekiyor düdüklü tencereye.” (K5)

İş kazalarına yönelik bir diğer tehlike ise, kaygan zemine bağlı olarak düşmelerdir:

“Özellikle kayma tehlikeleri var. Yağın yere sıçramasıyla senin kayman çok fazla büyük bir tehlike arz ediyordu. Ona da tabi ki çok fazla dikkat etmek lazım.” (K5)

“Mesela bir ayağının kayması bile insanın beyin kanaması geçirmesine yol açıyor. Bir ayak kaydığı zaman ayağının masanın altına girmesi veya sırt üstü veya yani düşerse bir anlık dikkatsizlik daha kötü sonuçlara yol açıyor.” (K4)

Tablo 3. Mutfak Alanında İş Kazalarının Nedenleri

Alt Tema	Kodlar	Açıklama
Dikkatsizlik	Odaklanma eksikliği, dikkatin dağılması, dalgınlık	Çalışma sırasında konsantrasyon kaybı, dikkat dağıtıcı unsurlar
Tedbirsizlik	Güvenlik önlemlerini almama, riskleri göz ardı etme, ihmal	Riskli davranışlar, güvenlik kurallarına uymama
Yetersiz/Yanlış Ekipman	Uygun olmayan ekipman, eksik ekipman, arızalı ekipman	İş için uygun olmayan veya yetersiz ekipman kullanımı
İş Yoğunluğu	Aşırı iş yükü, zaman baskısı, yoğun sipariş	Yoğun çalışma temposu, sipariş yetiştirme stresi
Acele ve Panik	Hızlı ve düşüncesiz hareket etme, panikleme, telaş	Aceleci davranışlar, panik anında hatalı kararlar verme
Yetersiz Çalışan Sayısı	Personel eksikliği, iş yükünü karşılayamama	İş yükünü karşılayacak yeterli personel olmaması
Eğitim Yetersizliği	İş sağlığı ve güvenliği eğitimi eksikliği, bilinçsizlik	Riskler hakkında bilgi eksikliği, güvenlik önlemlerini bilmeme

Araştırma kapsamındaki katılımcılara iş kazalarının neden yaşandığına ilişkin sorular yöneltilmiştir. Tablo 3’te görüleceği üzere kazalarının nedenlerine yönelik; dikkatsizlik, tedbirsizlik, yetersiz ve yanlış ekipman, iş yoğunluğu, acele ve panik, yetersiz çalışan sayısı ve eğitim yetersizliği olmak üzere 7 alt tema belirlenmiştir. Örneğin K3 ve K4, çalışma sürecinde iş kazalarına yönelik dikkatli davranmanın önemini şöyle vurgulamıştır:

“Tabii dikkat önemli çünkü ben bir yerde şahit oldum bir arkadaşımın başına geldi; tüpten yemeği kaldırdı arkasına bakmadı arkadaşı vardı üstüne döküldü.” (K3)

“İş kazaları inan insan dikkatli olmazsa çok daha fazla kaza olur çünkü bir yanda ateş var, diğer yanda keskin bıçaklar var. Mesela bir anlık dikkatsizlikle insanın eli de kopabiliyor, bir anlık dikkatsizlikle insanın bir damarı kesilirse sakat kalabilir, bunlar çok önemli.” (K4)

K1 ve K3, mutfakta çalışma sürecinde tedbirsiz davranmanın iş kazalarına yol açtığını dile getirmiştir. K5, çalışma sürecinde yetersiz ve yanlış ekipman kullanımından dolayı yanma gibi iş kazalarının ortaya çıktığını fırın örneği üzerinden açıklamıştır:

“Mesela bizde eldiven vardı tabi normalde fırın eldivenleri var uzun koluna kadar bizde kısaydı tepsiyi çıkardığımızda pizza olsun veya herhangi bir başka tepsi olsun çıkartırken sürtüyordu. Hafif bir sürtmede de yani çok büyük yani aşırı derecede kötü yanıklar oluşturmuyordu iz de bırakıyordu. Tabi. Daha uzun olması gerekiyor eldivenlerin yanlış ekipmandan dolayı bizim başımıza geliyordu. Bazen aceleyle eldiven bile takmıyorduk. Bir bezle, bez parçasıyla falan çıkartmaya çalışıyorduk tabi bu da çok tehlikeli bir şey yapılmaması gereken bir şey. Baya tehlikesi var fırının.” (K5)

İş ve sipariş yoğunluğu, mutfak çalışanlarını acele davranışlarda bulunmaya yönlendirmektedir. Acele davranışlar ve panik sonucunda ise iş kazaları ortaya çıkmaktadır:

“Çok yoğun sipariş olduğu zamanlar panikten oluyor, fazla siparişlerin birikmesinden oluyor. Hataya sürüklüyor, bazen hızlı çalışmak, sert çalışmak hataya sürüklüyor.” (K1)

“Yoğunluk oldu mu üst üste geldiler mi mecburen yapmak zorunda kalıyorsun çünkü kısa bir sürede o yemekleri çıkarmamız lazım.” (K2)

K2, mutfakta çalışan personel sayısının da yeterli olması gerektiğine vurgu yapmıştır. K5 ise, çalışanlara yönelik iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin yetersiz olduğunu ifade etmiştir:

“Kesinlikle bir eğitimi olması lazım. Yani, eğitimsiz de o işe girmek o da bir tehlike saçıyor başlı başına. Onun eğitimini kesin görmemiz lazımdı. Tabi biz görmedik burada bizim öyle bir avantajımız yoktu işletme nedeniyle yoktu yani görmedik.” (K5)

Tablo 4. Mutfak Alanında Fiziksel Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Gürültü	Yüksek ses, makine gürültüsü	Uzun süreli maruz kalma sonucu yorgunluk, stres
Termal Konfor	Sıcakta çalışma, soğukta çalışma	Yazın aşırı sıcak, kışın daha rahat çalışma koşulları, Sıcak ortamın pasifleştirici etkisi, Yetersiz havalandırma

Tablo 4’te sunulduğu üzere, mutfak alanındaki fiziksel risk ve tehlikelere ilişkin gürültü ve termal konfor üzere 2 alt tema belirlenmiştir. Katılımcıların birçoğu mutfak ortamının gürültü bir yer olduğunu ifade etmiştir. Katılımcılar, söz konusu gürültülü ortamın bir süre sonra yorgunluğa yol açtığını dile getirmiştir:

“Evet, mutfak gürültülü bir ortam. Gerçekten sanki hep insanın kulağında bir ses varmış gibi oluyor, etkiliyor.” (K2)

“Mutfak ortamı gürültülü. Yani, makinaya bağlı aslında eski sürüm makinelerden çok fazla ses çıkar bazılarında çıkmaz. Ama personel açısından baktığınız zaman gürültülü değil, stresli bir ortam olduğu için kimse yüksek sesle konuşmaz, öyle davranmaz ama makineler eskirse makine seslerinden bazen insan çok şey oluyor yoruluyor sesten bile yoruluyor.” (K5)

Termal konfor açısından ise, katılımcıların birçoğu kışın çalışma ortamlarının daha rahat olduğunu ancak özellikle yaz aylarında mutfak içerisinde kullanılan fırın, ocak ve ızgara gibi ekipmanların ortamın sıcaklığını daha da arttırdığı için çalışma koşullarının zorlaştığını ifade etmiştir:

“Mutfakta kışın çalışmak daha iyi. Çünkü yazın baya sıcak oluyor. Fırın çalışıyor, ocak çalışıyor, ızgara çalışıyor.” (K3)

“Mutfakta yazın daha çok sıcak oluyor. Kışın daha güzel ve hoş geçiyor tabi soğuk olunca mutfaktaki malzemelerin mesela fırın gibi mutfak ısıtınca dengeli bir ısınma oluyor ama yazın hem fırın olunca hem işte tava sıcaklığı olunca bir de hava koşulları işin içine girdi mi çok kötü bir sıcaklık oluyor.” (K5)

Ayrıca K5, sıcak ortamın kendisini çalışma açısından pasif bir hale getirdiğini şöyle ifade etmiştir:

“Bizim çalışmamızı nasıl etkiliyor bizi biraz pasifleştiriyor sıcaklık. Yoruluyor, insan terliyor. Hani bir yandan siparişlerle bir yandan da kendinle uğraşman gerekiyor. Ter konusunda çok dikkatli olmamız gerekiyor çünkü. Hem kendinle uğraşıyorsun hem mutfakla uğraşıyorsun o yüzden biraz daha pasif kalabiliyoruz işimizde.” (K5)

K3 ise, yazın havalandırma sisteminin yetersiz kaldığını ve sıcak ortamın kendisini daha yorgun hissetmesine yol açtığını dile getirmiştir:

“Tabi, tabi. Kesinlikle, havalandırma açtığımız halde bile etki etmiyor. Ama kışın mutfakta çalışmak daha güzel. Yazın olmuyor çünkü hem güneşin sıcaklığı olsun hem fırının sıcaklığı olsun, ocağın, ızgaranın. Yorucu oluyor yani insanı düşürüyor, halsiz yapıyor.” (K3)

Tablo 5. Mutfak Alanında Kimyasal Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Temizlik Kimyasalları	Porçöz, asperox, yüzey temizleyiciler	Mutfak temizliğinde kullanılan güçlü kimyasal maddeler
Izgara Dumanı	Duman, köz dumanı, kimyasal duman	Izgaradan çıkan dumanın solunum yoluyla zararları
LPG Kullanımı	Gaz kokusu, gaz zehirlenmesi, is	LPG kullanımı sırasında ortaya çıkan gaz ve isin zararları

Tablo 5'e göre, mutfak alanındaki kimyasal risk ve tehlikelere yönelik; temizlik sürecinde kullanılan kimyasal maddeler (porçöz, vb.), ızgara dumanı, LPG kullanımı (gaz kokusu), olmak üzere 3 alt tema bulgulanmıştır. Mutfak temizlik sürecinde yoğun olarak kullanılan kimyasallar çalışan sağlığı açısından risk taşımaktadır. Nitekim, K3 ve K4 mutfaktaki temizlik sürecini şöyle açıklamıştır:

“Mutfak genel olarak yani günde iki kez bütün fayansları porçözle veya asperoxla (temizleyici kimyasal) siliyoruz. Aynı şekilde ocağımızı aynı şekilde yerlerimizi yüzey temizleyicilerle. Her zaman mutfakımızın temiz-hoş kokmasını istiyoruz. Kirli görüntü vermiyoruz.” (K3)

“Dezenfekteyi şöyle günlük olarak bakım yapıyoruz. Mesela davlumbazıdır, havalandırmasıdır bunları günlük olarak veya en geç hani çok fazla ihtiyaç olmadığı zaman bazen iki günde bir, üç günde

bir mutlaka davlumbazları bir kenarlarını, mesela sürekli ocağın içi temiz onları zaten günlük olarak hatta anlık olarak da temizliyoruz.” (K4)

Katılımcılar, mutfaktaki kimyasal risklere yönelik özellikle ızgara dumanı ve gaz kokusuna dikkat çekmiştir:

“Sağlık açısından riskli bir iş. Tavadan çıkan dumanlar baya insanı etkiliyor.” (K5)

“Izgara dumanı çok riskli bir şey. Közleri zaten ilk yaktığınızda o közlerden çıkan ilk duman kimyasal, gerçekten çok tehlikeli bir duman. Tedbir alınmazsa direkt bayıltır yani zehirler.” (K3)

“İnsan sağlığı açısından çok risk var. Mesela sürekli bir gaz şeyinde çalışıyorsun, sürekli yüksek ateşte gaz kokusudur, dumandır, isidir, mesela yağın buharıdır baya insanı etkiliyor.” (K4)

Ayrıca K4, mutfakta çalışanların özellikle gaz kaynaklı oluşabilecek zehirlenmelere karşı dikkatli olmaları gerektiğini vurgulamıştır:

“Zehirlenme mesela şöyle, bir ocağın alttan şeyleri vardır tüplü ocakların ayarları vardır, alev ayarı. Onlar da bile zehirlenme oluyor. Mesela gaz fazla çıkıyor ya gaz fazla çıkınca duman yapar is yapar, o is insanı direkt olarak zehirler. İnsanın dikkat etmesi lazım.” (K4)

Tablo 6. Mutfak Alanında Biyolojik Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Hijyen Olmayan Çalışma Ortamı	Kirli ortam, yetersiz temizlik, kontrol eksikliği	Temizlik standartlarına uyulmaması, denetim eksikliği
Bakteri ve Virüsler	Gıda kaynaklı hastalıklar, bulaş riski, çapraz kontaminasyon	Gıdalardan kaynaklanan mikroorganizmaların yayılması
Dezenfeksiyon ve Haşere Kontrolü	Kimyasal dezenfektanlar, haşere ilaçları, depo temizliği	Mutfak ve depo alanlarının temizliği ve haşerelerden arındırılması
Islak ve Nemli Ortam	Sürekli ıslak zemin, nemli hava, bulaşık alanı	Su ve nemin yoğun olduğu çalışma koşulları

Tablo 6’da görüleceği üzere, mutfak alanındaki biyolojik risk ve tehlikelere yönelik, hijyen olmayan çalışma ortamı, bakteri ve virüsler, dezenfeksiyon-haşere kontrolü ve ıslak-nemli ortamda çalışma olmak üzere 4 alt tema belirlenmiştir. Örneğin, K1 işletmede hijyen bir ortamın sağlanması gerektiğini şöyle açıklamıştır:

“Tabii. Bizim için güvenlikten sonra en önemli şey hijyen. Yani eğitimlerde de öyledir. Önce güvenlik, sonra hijyen ondan sonra işte yemek pişirme olayı. Biz hijyeni sağlamazsak bizde orada hastalanırız. Müşterilere de istediğimiz sağlıkta yemek veremeyiz. Yani bu işletmelerde belli oluyor. Bir işletmeye gittiğiniz zaman yediğiniz yemekten personelin üzerindeki elbiseden sakalından işte içeride çalışan ustanın kepinden tutun üzerindeki önlüğe kadar tırnağına kadar. Biz bunların hepsini tek tek kontrol ediyoruz. Bunlar bizim kontrollerimiz altında.” (K1)

Bunun yanı sıra K1, özellikle kahvaltı servisinden kalan gıdaların tekrar kullanımının personel ve müşteri sağlığı açısından taşıdığı bakteri ve virüs kaynaklı bulaş riskine vurgu yapmıştır:

“Ama tabi müşterinin önünden gelen herhangi bir ürünü asla ve asla kullanmıyoruz. Özellikle ben bu memlekette aşıcılık yaptığım sürece ben kahvaltı olayına çok dikkat ediyorum. Kahvaltıda geri dönüşüm çok oluyor. Ve bu geri dönüşüm asla kullanılmaması gereken bir üründür. Mesela insanların nefesiyle temas edebiliyor ya da eliyle temas edebiliyor. Yüzde yüz bulaşıyor. Ben kendim kullanmıyorum (artık ürün) diğer yerlerin de kullanacağını tahmin etmiyorum, kullanmasınlar da.” (K1)

Mutfak alanlarının ve depolarının hijyeninin ve temizliğinin sağlanması için çalışanlar tarafından dezenfektan malzemeleri kullanılmaktadır. Bu malzemelerin sürekli kullanımı uzun vadede çalışan sağlığı açısından risk oluşturabilir. Burada esas amaç ise, söz konusu alanların haşerelerden uzak tutulmasıdır:

“Tabii temizleniyor, dezenfekte ediliyor. Özellikle mutfak içi çok titizlikle temizlenmesi lazım özellikle depolarda olan malzemelerin herhangi bir hayvanın bulunmaması için gereken dezenfektanın kullanılması önem gerektiriyor. Onu dikkatli yapmamız lazım ki biz çok yaptık çok dikkatli her gün hemen hemen her gün olmasa da iki üç günde bir biz temizleyip kontrol ederdik. Herhangi bir hayvanın içinde bulunmaması için.” (K5)

Biyolojik tehlike ve riskler kapsamında değerlendirilen ıslak-nemli ortamda çalışma daha çok bulaşık görevlilerinin yaşadığı bir sorundur. Nitekim, aşçı yardımcılığı öncesinde bulaşık görevliliği tecrübesi olan K2, bu konuda yaşadığı sorunları (iltihaplanma sonucu hastalık) dile getirmiştir:

“Evet, insan çok hasta oluyor. Çok ıslanıyoruz. Yani, çok ıslandım diye benim şey olmuştu iltihaplanma olmuştu bende.” (K2)

Tablo 7. Mutfak Alanında Ergonomik Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Tekrarlı Hareketler	Aynı hareketlerin tekrarı, belirli doğrama hareketleri, tavaları sallama	Yoğun iş dönemlerinde benzer siparişlerin hazırlanması
Ağır Kaldırma	Kazan taşıma, tüp değiştirme, un çuvalı taşıma	Kuvvet gerektiren işler, büyük ve ağır malzemelerin taşınması
Mutfak Alanı	Dar mutfak, geniş mutfak, personel sayısı	Mutfak alanının büyüklüğü ve personel sayısı arasındaki ilişki

Tablo 7’de sunulduğu üzere, mutfak alanındaki ergonomik tehlike ve risklere yönelik olarak; tekrarlı hareketler, ağır kaldırma ve mutfak alanı (dar veya geniş olması) olmak üzere 3 alt tema belirlenmiştir. Katılımcılar, özellikle yoğun iş dönemlerinde benzer siparişlerin hazırlanmasında tekrarlı hareketler yaptıklarını (örneğin, belirli doğrama hareketleri gibi) ve bu sürecin yorucu olduğunu ifade etmiştir:

“Tabi, aynı belirli hareketleri mesela siparişi çıkardıktan sonra aynı sipariş geldiğinde tabi malzemelerin yeri aynı olduğu için gel-git aynı oluyordu. Yaptığın işlem aynı oluyordu. Yaptığın yemek de zaten aynı olunca aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyordun. Sürekli aynı hareket.” (K5)

“Tabii ki yoruluyoruz çünkü bazı şeyleri sürekli tekrar etmek zorundayız. Mesela tavaları sallarken sürekli kuvvet uygulamak zorundayız, büyük tencereler var. Bunları indirip kaldırmak zorundayız. Diğer ekip arkadaşları da zorlanıyor. Bulaşıkçı mesela kocaman tencereleri yıkıyor hiç durmadan bulaşık yıkıyor makineler devreye girmeyince.” (K1)

Katılımcılar, mutfaktaki belirli kazanların ve büyük tencerelerin taşınması, 50 kg civarı un çuvalarını taşıma, tüp değiştirme gibi durumlarda kuvvet harcadıklarını ve ağır kaldırmak durumunda olduklarını dile getirmiştir:

“Kuvvet uygulamak zorunda olduğumuz işler kazanlar vardı. Tüp gaz vardı tabi onları değiştirince hani bazı kesimlerde yerleri farklı oluyordu biz de kaldırıp indiriyorduk, bir masanın üzerinde bırakıyorduk göz önünde bulunması için onda baya bir zorlanıyorduk.” (K5)

Mutfak alanının genişliği de çalışanların açısından önemlidir. Katılımcılar, genelde geniş alanda çalışmanın daha rahat olduğunu ifade etmiştir. Personel sayısı da mutfak alanına göre ayarlanmalıdır:

“Yani şöyle tabi işletmeden işletmeye göre değişiyor, benim kendi mutfağım geniş bir mutfak. Ne kadar mutfak geniş olursa bir personel sayısını da ona göre arttırıyoruz. Ama mutfak dar ise personel sayısını ona göre düşük kullanmak zorundayız. Ama bizim genelde geniş ne kadar geniş olursa bizim hareket alanımız genişliyor.” (K1)

“Geniş alan, alanımız geniş. Yani, rahatça işimizi yapabiliyoruz. Fazla dar bir alan değil.” (K2)

Dar mutfak alanları ise iş kazası riskini arttırmaktadır. Katılımcılar bu konudaki görüşlerini şöyle açıklamıştır:

“Tabi etkiliyor yani. Ufak olması etkiliyor. Büyük olması daha da çok etkiliyor. Büyük olması bence daha da rahat çünkü nasıl söyleyeyim dar bir mutfakta çalışırsanız herhangi kesici bir şey varsa bir yerinize batar ya da ne bileyim iş arkadaşlarınızla çarpışsınız üzerine bir şey dökülür.” (K3)

“Tabi, kesinlikle daha tehlikeli, dar alanda personel fazlaysa daha çok tehlike saçıyordur.” Çünkü çarpma çok fazla oluyor, bıçak kullanırken mesela bazen bıçağı yıkamak için acele edip lavaboya gittiğimizde karşına hemen arkadaşın çıkabiliyor. O konuda çok tehlike arz ediyordu.” (K5)

Tablo 8. Mutfak Alanında Psiko-Sosyal Risk ve Tehlikeler

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Stres	İş yoğunluğu, sipariş yetiştirme, müşteri memnuniyeti, zihinsel yorgunluk	Yoğun çalışma temposu, müşteri beklentileri, ekip içi iletişim sorunları
Ekip İçi İletişim Sorunları	Tartışmalar, yanlış siparişler, iletişim eksikliği	İş yoğunluğuna bağlı olarak artan gerginlik, yanlış anlaşılmalara
Zihinsel Yorgunluk	Sürekli düşünme, uyku sorunları, dinlenememe	İş stresi nedeniyle zihinsel olarak tükenme

Tablo 8’de görüleceği üzere, mutfak alanında psiko-sosyal risk ve tehlikeler kapsamında stres, ekip içi iletişim sorunları ve zihinsel yorgunluk olmak üzere 3 alt tema ortaya çıkmıştır. Bu noktada, en önemli bulgu “stres” olarak saptanmıştır. Katılımcıların tamamı mutfak ortamında çalışmanın stresli olduğunu ifade etmiştir. Stres, yoğunlukla iş yoğunluğuna (sipariş yetiştirme vb.) bağlı olarak ortaya çıkmaktadır:

“Stres yoğunluktan kaynaklanıyor, üst üste binen siparişlerden kaynaklanıyor tabi üst üste binince de bazen biz karıştırabiliyoruz siparişleri, yanlış gönderebiliyoruz. Hata yapabiliyoruz ondan dolayı baya bir stres oluyor mutfakta.” (K5)

“Sipariş çıkartırken insan çok stres oluyor. İnsanın o strese sabırlı olması lazım. Bir mutfak elemanı insanın sabırlı olmazsa kesinlikle siparişleri çıkartamaz. Stres ve sabır bu çok önemlidir.” (K4)

İş yoğunluğunun yanı sıra müşteri memnuniyet çabası da çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır:

“Aşıcılığı neden stresli buluyorum? Aşıcılık çok tempolu bir iş yani bu 12 saat olunca, çalışma süresi uzun olunca baya bir insanı etkiliyor, stres oluşturuyor tabi. Özellikle de çok yoğun bir işletme olursa bu daha çok insanı etkiliyor. Bazen hata yaptığımız için stres geliyor, bazen müşterilerden farklı bir istekleri olduklarında ve yemekleri beğenmediklerinde insan kendine stres yapabiliyor. Bu sadece mutfak için de geçerli değil. Müşteri memnuniyeti de bizim için çok önemli olduğundan dolayı stres de üzerine biniyor.” (K5)

Ayrıca K4, iş stresinin mutfak çalışanları ile servis çalışanları arasında tartışmalara (yanlış sipariş vs. nedenler) yol açabildiğini ifade etmiştir:

“Bazen sipariş yoğunluğu olduğunda iş çok stresli oluyor. Servis elemanlarıyla bile tartışma yaşayabiliyoruz.” (K4)

K4, iş stresinin zihinsel yorgunluğa yol açtığını ise şöyle dile getirmiştir:

“İşten çıktıktan sonra kafam o kadar yoğun oluyor ki kimseyle konuşmak istemiyorum. Özellikle ertesi güne bir rezerve (özel gün) durumu varsa daha stresli oluyor. Acaba her şey tamam mı bir sorun var mı diye sürekli düşünüyorsun. Hatta gece rüyana bile giriyor o işin stresiyse.” (K4)

Tablo 9. Mutfakta Çalışma ve Meslek Hastalıkları

Alt Tema	Kodlar	Açıklamalar
Kas-İskelet Rahatsızlıkları	Kol yorulması, bel ağrısı, ödem, ağırlık kaldırma kaynaklı sorunlar	Ağır kaldırma, tekrarlı hareketler ve yoğun çalışma temposu nedeniyle oluşan kas ve iskelet sistemi sorunları
Solunum Hastalıkları	Ciğer problemleri, solunum yolu tahrişi	Sürekli ocak başında çalışma, yağ buharı ve dumanına maruz kalma nedeniyle oluşan solunum yolu sorunları
Cilt Hastalıkları	Saç dökülmesi, yüz ve cilt tahrişi	Isı, yağ ve kimyasal maddelere maruz kalma nedeniyle oluşan cilt sorunları

Mutfak alanındaki özellikle ergonomik, kimyasal ve biyolojik risk ve tehlikeler bazı meslek hastalıklarına yol açabilmektedir. Tablo 9’da görüleceği üzere söz konusu hastalıklara yönelik, kas-iskelet rahatsızlıkları, solunum hastalıkları ve cilt hastalıkları olmak üzere 3 alt tema ortaya çıkmıştır. K1 ve K4, sürekli olarak ocak başında çalışmanın saç dökülmesi, yüz ve cilt tahrişi gibi sorunların yanı sıra insanın ciğerleri açısından da sorun yaratabildiğini şöyle açıklamıştır:

“Tabii ki dediğim gibi yani sürekli ocak başında çalışan bir insanın o yağıdan ve ısıdan dolayı saçları dökülebiliyor ya da ciğerlerinde problem yaşayabiliyor.” (K1)

“Hastalıklara yol açıyor. Baya mesela en ufak bir şey diyeyim saç dökülmesine yol açıyor insanın yüzü veya cildinin tahriş olmasına yol açıyor.” (K4)

K5 ise, mutfakta ağır kaldırma ve yoğun çalışma sonucunda bir çalışma arkadaşının kas-iskelet rahatsızlığı yaşadığını şu örnek üzerinden açıklamıştır:

“Tabi ki mesela kol yorulması oluyordu, bel ağrısı oluyordu. Genelde un, 50 kilogramlık unlar geliyordu bize bizim o unları boşaltmamız için tabi ki kaldırmak gerekiyordu o yüzden baya bir yoruluyorduk.” (K5)

“Bir şefim vardı çok çalıştığı için kolunda bir ödem çıkmıştı bir o vardı. Aşırı derecede tempoda çalıştığı için kolunda bir ödem vardı tabi onun için 2 ay tedavi görmesi gerekti. O ödem yani o kolunu çok fazla kullanmaktan oluyor, hareketten oluyor, kaldırıp bırakmaktan oluyor, ağırlık kaldırıp bırakmaktan oluyor. Onda oluşmuştu.” (K5)

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, mutfak çalışanlarının en sık kızgın yağ ve fırın yanıkları ile bıçak kesikleri gibi iş kazaları yaşadığını ortaya koymuştur. Bu kazaların başlıca nedenleri arasında çalışanların dikkatsizliği, iş yoğunluğu ve iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin eksikliği yer almaktadır. Nitekim birçok katılımcı, bu konuda eğitim almadığını ve eksiklik hissettiğini dile getirmiştir. Bu bulgular, Mayhew ve Quinlan’ın (2002) mutfak çalışanlarında en yaygın iş kazalarının kesici alet yaralanmaları ve yanıklar olduğu yönündeki çalışmasıyla da örtüşmektedir. Bu sonuçlar, aynı zamanda, İlhan vd.’nin (2017) turizm sektöründeki tüm çalışanlara temel hijyen kuralları, bulaşıcı hastalıklardan korunma yolları ve kişisel koruyucu ekipman (eldiven, gözlük vb.) kullanımı gibi konularda sağlık eğitimi verilmesi gerektiğine dair yaptığı vurguyu destekler niteliktedir.

Mutfak çalışanlarının iş sürecinde fiziksel etmenler (gürültü ve termal konfor), kimyasal etmenler (temizlik sürecinde kullanılan porçöz vb. kimyasal maddeler, ızgara dumanı ve LPG kullanımı/gaz kokusu), biyolojik etmenler (hijyen olmayan çalışma ortamı, bakteri ve virüsler, depo vb. alanları dezenfekte etme ve ıslak-nemli ortamda çalışma), ergonomik etmenler (tekrarlı hareketler, ağır kaldırma ve mutfak alanı/dar veya geniş olması) ve psiko-sosyal etmenler (stres) bakımından risk ve tehlikeler yaşadıkları belirlenmiştir. Biyolojik tehlike ve riskler kapsamında değerlendirilen ıslak-nemli ortamda çalışma daha çok bulaşık görevlilerinin yaşadığı bir sorun olarak saptanmıştır. Psiko-sosyal risk ve tehlikeler kapsamında değerlendirilen stres konusunda ise, iş yoğunluğu ve uzun çalışma saatlerine bağlı ortaya çıkan iş stresinin yanı sıra müşterileri memnun etme çabasının da ayrıca stres yarattığı belirlenmiştir. Bu durum, Yücel'in (2024) yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanları etkileyen farklı stres kaynaklarının olabileceğine ve bu faktörlerin çalışanların performansını olumsuz etkileyebileceğine dikkat çektiği çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Ergonomik, kimyasal ve biyolojik risk ve tehlikelerin bazı meslek hastalıklarına yol açtığı bulgulanmıştır. Söz konusu hastalıklar, kas-iskelet rahatsızlıkları, solunum hastalıkları ve cilt hastalıkları olarak belirlenmiştir. Katılımcılar, iş kazaları ve meslek hastalıklarına yönelik işletmelerin ve kendilerinin bazı önlemler almaya çalıştıklarını ifade etmiştir. Örneğin; portör muayeneleri, hepatit ve tetanos aşılı, gaz kaçağı önleme sistemleri, havalandırma sistemleri, eldiven, maske, bone kullanımı ve daha dikkatli davranmaya çalışma bu önlemlerden bazılarıdır. Ancak, özellikle yoğun iş dönemlerinde işi yetiştirme kaygısıyla önlemlerin göz ardı edilebildiği bulgulanmıştır. Ayrıca, havalandırma sistemlerinin özellikle sıcak yaz aylarında yetersiz kalabildiği belirlenmiştir.

Bu araştırma kapsamında mutfak çalışanlarının yaşadıkları iş kazaları ve meslek hastalıklarına yönelik ortaya çıkan bulgular, literatürdeki birçok araştırmanın sonuçlarıyla (Mayhew ve Quinlan, 2002; Köse ve Bilici, 2016; İlhan vd., 2017; Dinçer ve Utlu, 2017; Olcay, 2019; Çakır ve Zağralı Çakır, 2021; Yücel, 2024) benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada literatürdeki benzer araştırmalardan farklı olarak nitel araştırma yöntemleri tercih edilerek mutfak çalışanlarının doğrudan görüşlerine yer verilmiştir. Ayrıca, çalışmada iş sağlığı ve güvenliğine yönelik denetim durumları da incelenmiştir. Birçok katılımcı, ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan denetimlerin daha çok ürün (son kullanma tarihi vb.) ve işletme hijyenine yönelik gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında belirlenen bir diğer sorun ise, çalışma saatleridir. Katılımcıların hepsi günde ortalama 12 saat çalıştıklarını belirtmiştir. Ancak, iş yoğunluğuna bağlı olarak bu çalışma saatleri 15 saate kadar çıkabilmektedir. Uzayan çalışma saatleri katılımcılar üzerinde hem fiziksel hem de zihinsel yorgunluğun artmasına sebep olmaktadır. Sonuç olarak, bu çalışma kapsamında yiyecek-içecek işletmelerinde mutfak çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği açısından belirli sorunlar yaşadıkları ortaya konulmuştur.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, sektör yöneticilerine ve işletme sahiplerine yönelik şu öneriler getirilebilir:

- Öncelikle işletmeler çalışma ortamlarının daha güvenli hale gelmesi için çaba göstermelidirler. Bunun için İSG profesyonellerinden destek alınmalıdır.
- Çalışma ortamındaki riskler belirlenmeli ve çalışanlara bu riskler hakkında bilgi verilmelidir.
- Acil durumlarda uygulanacak eylem planı hazırlanmalı ve çalışanlara bu konuda bilgi verilmelidir.
- Çalışanlara güvenli bir çalışma ortamı sağlanmalı ve kişisel koruyucu donanımlar temin edilmelidir.
- Bunun yanı sıra iç denetim mekanizmaları aracılığıyla kişisel koruyucu donanım kullanımları arttırılmalıdır. Örneğin çalışanların, maske ve eldiven gibi koruyucu donanım kullanımları arttırılmalıdır.
- Periyodik sağlık kontrolleri mutlaka yapılmalıdır.
- Çalışma saatlerine yönelik düzenlemeler, vardiyalı çalışma sistemleri ve iş temposunun düzenlenmesi de sorunların azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

- İlgili kurum ve kuruluşlar, iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin denetimlerini de daha sık yapmalıdırlar.
- İş kazaları ve ramak kala olay bildirimleri mutlaka işletmede yapılmalıdır. Böylece önleyici ve düzeltici faaliyetler değerlendirilebilir.
- Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı'na göre iş sağlığı ve güvenliği çeşitli düzeylerde mesleki ve akademik eğitime entegre edilerek güvenlik kültürüne katkıda bulunulmalı. İşletmeler, çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine yönelik farkındalıklarını arttırıcı çalışmalar ve eğitimler planlamalıdır. İSG eğitimi, güvenli çalışma için gerekli olan bilgi, içgörü, beceri ve tutumları öğrenmeyi ve geliştirmeyi sağladığı için iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önemli ölçüde azaltmaya katkıda bulunacaktır.

6331 sayılı İş sağlığı ve Güvenliği Kanunun amacı, işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemektir. İlgili Kanuna göre, işveren iş yerinde mesleki risklerin önlenmesi için çalışmalar yapmalı ve iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tedbirlerin alınıp alınmadığını izlemelidir. Bu bağlamda, alınan önlemler ile yiyecek içecek işletmeleri 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda yer alan yükümlüklerini eksiksiz olarak yerine getirerek, çalışanlara güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlayacaktır. Bu araştırmanın sonuçları, Hakkâri merkez bölgesinde yer alan yiyecek-içecek işletmelerindeki mutfak çalışanlarının (aşçı ve aşçı yardımcıları) görüşleri ile sınırlıdır. Gelecek araştırmalarda, daha farklı ve büyük illerde yer alan yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanlar ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilebilir. Ayrıca, bulaşikhane çalışanları ile servis çalışanları da örnekleme dahil edilebilir. Nitekim, büyük illerde yer alan ve daha büyük kapasiteli işletmelerde istihdam edilen çalışanların iş süreçleri ve yaşadıkları sorunlar farklılaşabilir. Ayrıca, özellikle Ege ve Akdeniz gibi kıyı bölgelerinde yer alan resort otel işletmelerindeki mutfak personelleriyle de görüşmeler gerçekleştirilerek farklı bir örneklem üzerinde çalışılabilir.

Kaynakça

- Ahmad, A., Hussain, A., Saleem, M.Q., Qureshi, M.A.M. ve Mufti, N.A. (2015). Workplace stress: a critical insight of causes, effects and interventions. *Tech J*, 20: 45-55.
- Ahmad, I., Qadir, S., Muhammad, Yasir, Irfanullah, M., Khan, M.A, vd., (2014). Knowledge, Attitude and Practice related to occupational health and safety among textile mills workers in Dera Ismail khan. *Gomal J Med Sci*, 10:1-5.
- Alli, B.O. (2001). *Fundamental principles of occupational health and safety 2nd Edn*. Geneva: International Labour Organization (2008).
- Aslan, A. (2011). *Turist-Çalışan cinsel ilişkilerinin eleştirel gerçeklikle incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Çakır, H. A., ve Zağralı Çakır, E. (2021). Otel Mutfaklarında Çalışanların İş Sağlığı Ve Güvenliği İle Mutfak Ergonomisi Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 23-34.
- Çavuş, H. ve Akkuş, G. (2015). Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Analizi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (41): 1194-1202.
- Çiçek, Ö. ve Öçal, M. (2016). Dünyada ve Türkiye'de İş Sağlığı ve Güvenliğinin Tarihsel Gelişimi, *Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5 (11): 107-129.
- Dempsey, P.G. ve Filiaggi, A.J. (2006). Cross-sectional investigation of task demands and musculoskeletal discomfort among restaurant wait staff. *Ergonomics*, 49(1): 93-106. <https://doi.org/10.1080/00140130500415225>
- Dinçer, Ö., ve Utlu, Z. (2017). Restoran Sektöründe Yaşanan İş Kazalarını Önlemede İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi. *Aydın Gastronomy*, 1(2): 41-50.
- Esen, O. (2025). Kat Hizmetleri Departmanı Çalışanlarında İş Sağlığı ve Güvenliği: Kavramsal Bir İnceleme. *Review of Tourism Administration Journal*, 6(1): 88-98.

- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work, (2008). *Protecting Workers in Hotels, Restaurants and Catering, Working Environment Information* (EN 5), EU-OSHA Publishing, Belgium.
- Güler, H. (2014). *Patron Baba ve İşçileri: İşçi Sınıfı, Köylülük ve Paternalizm* 1. İstanbul: İletişim.
- Hawkins, D., Davis, L., ve Kriebel, D. (2021). COVID-19 deaths by occupation, Massachusetts, March 1-July 31, 2020. *American journal of industrial medicine*, 64(4), 238-244. <https://doi.org/10.1002/ajim.23227>
- İlhan, M. N., Gözükar, M. G., ve Aksu, E. (2017). Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2): 1-8.
- Kasapoğlu, A. (2015). Sosyolojide Temellendirilmiş Kuram Geliştirme. Kasapoğlu, A. (Ed.), *Özne Hayatı Konuşunca*, (ss. 15-39). İstanbul: Ayrıntı.
- Kavouras, S., Vardopoulos, I., Mitoula, R., Zorpas, A. A., ve Kaldis, P. (2022). Occupational Health and Safety Scope Significance in Achieving Sustainability. *Sustainability*, 14(4): 2424. <https://doi.org/10.3390/su14042424>
- Köse, S., ve Bilici, S. (2016). Mutfak ve Yemekhane Çalışanlarında İş Sağlığı ve Güvenliği Risklerinin Değerlendirilmesi. *Beslenme ve Diyet Dergisi*, 44(3): 239-247.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam.
- Layder, D. (2015). *Sosyolojik Araştırma Pratiği: Teori ve Sosyal Araştırmanın İlişkilendirilmesi* (çeviren: Serdar Ünal) 2. Ankara: Heretik.
- Lippert, J., Rosing, H. ve Tendick-Matesanz, F. (2020). The health of restaurant work: A historical and social context to the occupational health of food service. *Am J Ind Med.*, 63: 563-576. <https://doi.org/10.1002/ajim.23112>
- Mayhew, C. ve Quinlan, M. (2002), Fordism in the fast food industry: pervasive management control and occupational health and safety risks for young temporary workers. *Sociology of Health & Illness*, 24: 261-284. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.00294>
- Mostafa, N.S. ve Momen, M. (2014). Occupational Health and Safety Training: Knowledge, Attitude and Practice among Technical Education Students. *Egyptian J Occup Med.*, 38:153-65.
- MÜSİAD, (2025). *Yeni yüzyılda gastronomi yiyecek-içecek sektöründe değişim ve dönüşüm*, Hizmetler sektör kurulu raporu. <https://www.musiad.org.tr/> Erişim Tarihi: 03.05.2025.
- Olçay, Z. F. (2019). Mutfakta İş Sağlığı ve Güvenliği. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 14(53): 21-34.
- Şen, M. (2015). İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı, Tarihsel Gelişimi ve Dayanakları. *Melikşah Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1: 117-142.
- TÜİK, (2024). Türkiye İstatistik Kurumu. <https://www.tuik.gov.tr/> Erişim Tarihi: 03.05.2025.
- UN, (2025). Birleşmiş Milletler. <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights> Erişim Tarihi: 30.04.2025.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (9. Ed). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, K. (2010). Nitel Araştırmalarda Niteliği Artırma. *İlköğretim Online*, 9(1): 79-92.
- Yücel, H. (2024). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Koruyucu Ergoterapi Yaklaşımları. *TOĞÜ Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(2): 235-48.
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28339, 30 Haziran 2012. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120630-1.htm> Erişim Tarihi: 30.04.2025.